نحو مدخل إسلامي لممارسة الخدمة الاجتماعية

د . عفاف بنت إبراهيم بن الدباغ

محور الاهتمام في الممارسة الإسلامية :

لعله من الضروري الاتفاق أولاً على محور اهتمام الممارسة من المنظور الإسلامي ، قبل الخوض في محاولة وضع إطار عام لهذه الممارسة ، إن محور اهتمام الممارسة في النموذج الغربي هو الأداء الاجتماعي للأفراد والأسرة والجماعات والمجتمعات المحلية ، والمحدد في العلاقات والتفاعلات بين هذه الوحدات والبيئة أو الوسط المحيط بهم : فهل يقتصر محور اهتمام الممارسة الإسلامية للمهنة على هذا ؟ أليس هناك علاقات أخرى مهمة لم يأخذها المنظور الغربي في الاعتبار ؟ بالطبع هناك علاقة هذه الوحدات مع الله عز وجل خالقها وربها ورب كل شئ ، بل إن هذه العلاقة هي التي يجب أن تكون حاكمة ومهيمنة على حياة الناس وعلى علاقتهم بأنفسهم ، وعلاقة بعضهم ببعض ، ولكن المنظور الغربي الذي لا يأخذ في اعتباره هذه العلاقة ، وينظر إلى الحياة الدنيا فقط ، من الطبيعي أن يصبح محور اهتمامه هو الأداء الاجتماعي فقط.

وعليه فإن مفهوم الأداء الاجتماعي - مهما أضافوا له من معان - يصبح قاصراً من وجهة النظر الإسلامية ، ولعله من الممكن استبداله بمصطلح أشمل منه مثل "الأداء الكلي" الذي يتضمن علاقة الإنسان بالله عز وجل وعلاقته بالآخرين وعلاقته بنفسه ، كما يتضمن مفهوم الوظيفة التي من أجلها خلق ، وإن الأخصائيين الاجتماعيين في المجتمع المسلم عليهم أن يساعدوا الناس على تحقيق العبودية لله بمعناها الشامل ، ويساعدوهم على أداء وظيفتهم كخلفاء بأن يعمروا الأرض باستخدام شرع الله ، وبهذا يصبح الأداء الاجتماعي للناس محكوماً بعلاقتهم بالله - عز وجل - ومدى طاعتهم وقيامهم بحقوق الله عليهم ، وكلما كانت علاقتهم بالله قوية متينة ، بمعنى أنهم ملتزمون بشرع الله كان أداؤهم لوظيفتهم الاجتماعية أقرب إلى الصورة المطلوبة ، وقد ينجح كثير من الناس في أداء وظائفهم الاجتماعية - من وجهة نظرهم ونظر المجتمع - دون أن يكون ذلك ناتجاً عن التزامهم بطاعة الله ، ولكن هذا غير مقبول من وجهة النظر الإسلامية ، لذلك فإن مدى طاعة الناس لربهم هو المهم ، ثم يأتي في الدرجة التي تليها مدى نجاحهم في أدائهم لأدوارهم الاجتماعية ، وإن كان الارتباط وثيقاً بين الاثنين ، لأن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى ، إلى غيره من الأوامر والنواهي التي تجعل علاقة الناس ببعضهم في أحسن صورة ، وإن كان بعض الناس يقومون بالعدل والإحسان ويقومون بأداء واجباتهم الاجتماعية على أكمل وجه ، ولكن ليس عن إيمان بالله ولا عن رغبة في ثوابه واتقاء لعقابه ، لذلك فهم ينجحون في

حياتهم الدنيوية ويخسرون حياتهم الأخرى ، فالفوز بالآخرة لايتأتي إلا بالإيمان والعمل الصالح معاً ، ولا يغني أحدهما عن الآخر .

ومفهوم الأداء الاجتماعي يؤكد على العلاقة بين الناس والوسط الذي يعيشون فيه ، ولا يمكن تحسين هذا الأداء إلا من خلال التأثير في طرفي العلاقة ، فكما تهتم الخدمة الاجتماعية الغربية بمساعدة الناس على النمو ، فلقد اهتمت أيضاً بالطرف الآخر من العلاقة، وهو الوسط أو البيئة التي يعيش فيها الناس ، لذلك فهي لها دور في وضع الخطط والبرامج والسياسات الاجتماعية اللازمة لإشباع حاجات الناس .

ولابد للممارسة من المنظور الإسلامي أن تهتم بذلك أيضاً فتقوم بأداء دورها من خلال النظام الإسلامي للرعاية الاجتماعية الذي يحقق مقاصد الشريعة ، وفي مقدمتها الحفاظ على الدين، فإذا ما قام المجتمع المسلم بوظيفته في الحفاظ على الدين ، فإنه سوف يسهل للناس قيامهم "بالأداء الكلي" الذي هم مطالبون به .

وبذلك تتصف النظرة الإسلامية لوحدة التعامل في نظرية الممارسة وهي "الشخص في إطار البيئة" ، مقارنة بالنظرة الغربية بما يلي :

١- **الشمول** : فهي لاتقتصر على علاقة الإنسان بنفسه وبالآخرين ، ولكنها تشمل علاقته با لله عز وجل ، وبذلك فهي تتضمن الجوانب الروحية في الإنسان بالإضافة إلى الجوانب البيولوجية ، والنفسية الاجتماعية .

٢- **العمق** : فهي لاتكتفي بالنظر إلى المشكلات المادية والنفسية الاجتماعية على أنها ناجمة من تفاعل الإنسان وبيئته فقط ، بل تدرك البعد العميق لهذه المشكلات الذي يتمثل في صلة كل من الإنسان ، والبيئة با لله عز وجل .

٣- **لها بعد زمني آخر** : حيث لا يتقتصر اهتمامها بالحياة الدنيا فقط ، وكأن انتهاءها يعني انتهاء حياة النفس الإنسانية ، بل تهتم بالآخرة لأنها هي الحياة الأبدية ، ولكن نوعية هذه الحياة الأبدية تتحد بنوعية الحياة الدنيوية ، ومن هنا تأتي أهمية الحياة الدنيا .

فإذا كانت الخدمة الاجتماعية من المنظور الغربي تركز على المشكلات الناجمة من تفاعل الناس (أو نسق العميل) مع بيئته فإن النظرة الإسلامية الخاصة للمشكلات تجعلنا نركز على علاقة نسق العميل با لله عز وجل ، فالتفاعلات بين الناس وبيئاتهم تتمثل من جانب الناس في "الأداء الكلي" لهم ، ومن جانب البيئة في أدائها لوظائفها في تحقيق مقاصد الشريعة، لذلك فالممارسة تسعى إلى مساعدة الناس على القيام بوظائفهم الكلية (Total

Functioning) من جهة ، ومساعدة المجتمع أو البيئة المحلية على تحقيق مقاصد الشريعة الإسلامية من جهة أخرى .

الإطار العام لنظرية الممارسة :

وفي ضوء تعريف سيبورن لنظرية الممارسة ، هناك عنصران أساسيان لنظرية الممارسة وهما تقدير الموقف ، والتدخل ، باعتبار أن التخطيط للتدخل جزء من تقدير الموقف وتمهيد له ، وأن التقويم هو آخر خطوات التدخل ، ولقد اهتم جوزف أندرسون(1) ، بإبراز هذين العنصرين ، كما أخذ بهما إبراهيم رجب في عرضه لنظرية الممارسة(2) .

(يلاحظ أن لفظ عميل سيستخدم في البحث للدلالة على وحدة التعامل سواء كان فرداً أو جماعة أومجتمعاً محلياً) .

أولاً : تقدير الموقف (Assessment) :

ظهر هذا المصطلح عوضاً عن مصطلح التشخيص (Dignosis) المستخدم في النموذج الطبي ، حيث لم يعد مرغوباً فيه نظراً لارتباطه بالأمراض والإعاقة ، إلا أن "تقدير الموقف" في جوهره ما هو إلا "التشخيص الاجتماعي" الذي عرفته ميري ريتشموند (١٩١٧م) بأنه التوصل إلى تعريف دقيق للعميل وموقفه ، لذلك "فتقديرالموقف" كما تقول هيلن نورثن — عملية تتكون من جزأين : الأول هو جمع المعلومات المتصلة بنسق العميل والمتصلة ببيئته ، والثاني هو تقييم هذه المعلومات بطريقة تساعد في وضع خطة التدخل(3) .

وسوف يأخذ البحث بالمهام التحليلية لعملية تقديرالموقف كما ذكرها سيبورن(4) ، وأخذ بها العديد من الكتاب المتخصصين مثل (Compton and Galaway , 1989) ، وهي :

١ ـ فهم المشكلة .

٢ ـ فهم شخصية العميل أو سماته (سواء كان فرداً أو نسقاً اجتماعياً) .

٣ ـ تحليل الموقف .

٤ ـ تقويم متكامل للحالة ككل في ضوء العناصر السابقة .

---

(1) Anderson , Joeseph 1981 , Social Work Methods and Processes , Belmont California ; Wodsworth Publishing Company . 134 - 138.

(٢) إبراهيم عبد الرحمن رجب التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، بحث مقدم إلى مؤتمر التوجيه الإسلامي للعلوم ، القاهرة ، ١٩٩٢ ص ٦٢.

(3) Northen Helen - 1987 - Assessment in Direct Practice , Encyclopedia of soical work , 18 th ed Maryland ; National Association of Soical Workers , Vol . I , PP171 - 172.

(4) Siporin , Max - 1975 - Introduction to Social Work Practice , New York ; Macmillan Publishing Co , Inc . 29 .

١ – فهم المشكلة :

إن الحاجات والمشكلات التي يتصدي لها الأخصائي الاجتماعي هي تلك التي تتعلق بالأداء الاجتماعي والنفسي للأفراد ، أو الأداء الاجتماعي والمؤسسي للأنساق الاجتماعية الأكبر(١) ، كما عرف سيبورن المشكلة الاجتماعية بأنها صعوبات في الأداء الاجتماعي ، وسوء تكيف ، أو خروج عن الأعراف الاجتماعية ، تظهر نتيجة للتفاعل بين وحدة التعامل (فرد ـ جماعة ـ مجتمع محلي) والبيئة(٢) ، وهكذا نرى أن مفهوم المشكلة في النموذج الغربي مرتبط بالأداء الاجتماعى للعميل ، ولقد سبق نقد مفهوم الأداء الاجتماعي في ضوء المنظور الإسلامي ، وتم التوصل إلى استبدال هذا المفهوم بمفهوم آخر يشمل علاقة العميل با لله عز وجل ، وهو "الأداء الكلي" ، وعلى هذا الأساس فإن المشكلات التي يتصدي لها الأخصائي الاجتماعي في المجتمع المسلم هي مشكلات تتعلق بالأداء الكلي للعميل ، فإذا كان العميل فرداً أو أسرة أو جماعة صغير ، فالمشكلة تتمثل في صعوبات تواجه العميل في القيام بالعبودية لله دون حرج أو مشقة ، وإذا كان العميل مؤسسة أو مجتمعاً محلياً ، فالمشكلة تتمثل في الصعوبات التي تواجهه في تطبيق الشريعة وتحقيق مقاصدها .

وبناء على ما توصل إليه بحث سابق عن المنظور الإسلامي للمشكلات الفردية(٣) ، فإن هذه الصعوبات إما أن ترجع إلى خلل في الوظائف الغائية لنسق العميل وهي المتصلة بإشباع حاجته إلى حفظ الدين ، وإما أن ترجع إلى خلل في الوظائف الوسيلية المتعلقة في إشباع الحاجات المتصلة بالبقاء ، "المادية والنفسية والاجتماعية" .

ولكي نصل إلى فهم عميق للمشكلة لابد ـ كما يشير سيبورن ـ من أن نصل إلى إدراك محدد لطبيعة الصعوبة ، وكيفية مواجهتها والتعامل معها ، لذا سيتم تناولها هنا مع الأخذ في الاعتبار المستويات المختلفة لنسق العميل .

وتنحصر الصعوبات ـ كما تبين ـ في نوعين :

الأول : صعوبات ترجع إلى خلل في الوظائف الغائية ، وهي ما تتصل بإشباع حاجة النسق إلى حفظ الدين ، ويتخذ هذا الخلل إحدى الصور الآتية :

---

(1) Northen , Helen , 1987, Assessment in Direct Practice , Encyclopedia of Social Work , 18 th ed , Maryland ; National Association of Social Workers , V . I , 173.

(2) Siporin Max, 1975, Inrtoduction to Social Work Practice , New York ; Macmillan Publishing Co, Inc ., P 231.

(٣) عفاف إبراهيم الدباغ المنظور الإسلامي لتفسير المشكلات الفردية ، بحث مقدم إلى ندوة التأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة، ١٩٩١ص ٦٢.

١- فساد في الاعتقاد أساسه التفريط في توحيد الألوهية وعدم الإيمان باليوم الاخر والعياذ با لله، ففي هذه الحالة يكون العميل هنا غير مسلم -في معظم الأحوال- وسوف تختلف نظرة الأخصائي المسلم لمشكلته ، عن نظرة العميل لها ، حيث يعتبر فساد الاعتقاد في حد ذاته أعظم مشكلة من وجهة النظر الإسلامية ، لأنه ليس بعد الكفر ذنب ، وا لله يغفر الذنوب جميعاً إلا أن يشرك به ، لهذا فإن مشكلة العميل غير المسلم - أيا كانت - تصنف تحت هذا النوع من المشكلات بالنظر إلى مصير العميل في الآخرة ، ولكن ما يجب أن يعمله الأخصائي المسلم هنا هو تقدير المشكلة من وجهة نظر العميل ويتعامل معها - في المقام الأول- كتعامله مع المشكلات من النوع الآخر التي تحتاج إلى إشباع الحاجات المادية أو النفسية والاجتماعية ، ويضع في اعتباره ما للذميين في المجتمع المسلم من حقوق وما عليهم من واجبات ، ثم بإمكانه أن يدعوهم إلى الإسلام بالتي هي أحسن .

ولا يتصور هنا أن يتعامل أخصائي مسلم مع مجتمع محلي غير مسلم ، إلا إذا كان يعمل في مجال الدعوة .

٢- أنواع من الفساد في الاعتقاد أو في الإرادة : والفساد في الاعتقاد هو ما يشار إليه في الكتابات الإسلامية بمرض الشبهة ، فقد ترجع المشكلة إلى جهل العميل ببعض أوامر ا لله ونواهيه أوبعض صفاته ، أو قد ترجع إلى بعض الشبهات والشكوك والتخيلات الباطلة التي يلقيها الشيطان في الأسماع والأذهان فيتوجب على الأخصائي والعميل أن يحددا موطن الجهل والشبهات ليخططا معاً لعملية التدخل لإجلاء هذه الشبهات ، وكمثال لما يمكن أن يسببه الجهل من مشكلات ، هناك بعض النساء يعتقدن أنه لا يجوز لهن البقاء في بيت الزوجية بعد أن أوقع عليهن الطلاق (الطلقة الأولى) فيسرعن إلى الخروج من بيوتهن والذهاب إلى أهلهن ، مع أن هناك نصاً صريحاً في كتاب ا لله عز وجل يقول : **﴿يا أيها النبى إذا طلقتم النساء فطلقوهن لعدتهن وأحصوا العدة واتقوا ا لله ربكم لا تخرجوهن من بيوتهن ولا يخرجن إلا أن يأتين بفاحشة مبينة وتلك حدود ا لله ومن يتعد حدود ا لله فقد ظلم نفسه لاتدرى لعل ا لله يحدث بعد ذلك أمرا﴾**(١) ، فالجهل بمثل هذا الحكم وخروج المرأة المطلقة من بيت زوجها فترة العدة يزيد من تفاقم المشكلة ، فقد يطلب الزوج منها أن ترجع فتأبى ذلك تعنتاً وجهلاً ، أو قد يرفض ولى أمرها مثلاً أن يأخذها إلى زوجها ويصر على حضوره فتزيد المشاحنات وقد تنتهي المشكلة إلى طريق مسدود ، هذا مثال على أحد الأمور أو الحدود الواضحة التي لاسبيل إلى الشبهة فيها ، أما الأمور التي قد يساء فهمها ويسهل على الشخص العادي أن يقع في شبهة ولبس حيالها، فهي كثيرة ومهمة ، مثال ذلك مفهوم التوكل على ا لله - عز وجل - ومفهوم الصبر ، والإيمان بالقدر ، ومفهوم الملكية ، ومفهوم البر ، بل مفهوم العبادة أيضاً ، وعندما يعم الجهل وسوء الفهم بمثل هذه

---

(١) سورة الطلاق ، الآية ١ .

المفاهيم مجتمعاً من المجتمعات ، فلا شك أنه سيكون فريسة للتخلف ولكثير من الأمراض الاجتماعية ، فمفهوم العبادة مثلاً عندما ينحصر في الشعائر التعبدية ، ويقل الاهتمام بأوامر الله الأخرى مثل الجهاد والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ، فسيكون هذا سبباً لكثير من المشكلات الاجتماعية ، وعلى الأخصائي الاجتماعي الذى يعمل مع مجتمع محلي ولا يجد مثلاً الاستجابة المتوقعة من أفراد المجتمع لمشروع من المشروعات أو تكون مشاركتهم ضعيفة، فلابد له أن يضع افتراضات لهذه المشكلة ، ثم يقوم بدراسة المجتمع ليتحقق من صحة افتراضاته ويضع يده على العوامل المهمة المسببة للمشكلة ، وقد يفترض هنا مثلاً أن معظم أفراد المجتمع يسيئون فهم قضية الإيمان بالقدر ، أو التوكل على الله أو الصبر ، مما ينتج عنه سلبيات سلوكية وتواكل وخمول وعدم مشاركة .

٣- أما فساد الإرادة ، فالمقصود به ضعف العزيمة والاستجابة لهوى الشهوات ، وهو ما يشار إليه في الكتابات الإسلامية بمرض الشهوة ، والمشكلة في هذه الحالة لا ترجع إلى الجهل أو الشبهة ولكن ترجع إلى ضعف الإرادة والاستجابة للشيطان والنفس الأمارة بالسوء.

والثاني : صعوبات ترجع إلى خلل في الوظائف الوسيلية لنسق العميل ، وهي ما تتصل بإشباع الحاجات المادية والنفسية والاجتماعية ، ويتخذ هذا الخلل العديد من الصور والأشكال منها على سبيل المثال :

* نقص الموارد المادية .
* الإصابة بالأمراض والتعرض للكوارث والأزمات .
* اضطرابات انفعالية ، واضطرابات عقلية نشأت كردود فعل لمواقف صعبة ، وأحياناً كردود فعل للاضطراب في القيام بالوظائف الغائية .
* انتشار البطالة والفقر.
* مشكلات العلاقات الاجتماعية .

وغالباً ما ينظر هنا إلى أسباب المشكلة على أنها صادرة من عوامل خارجية ، مثل الأزمات الاقتصادية ، أو البناء الاجتماعي ، أو العلاقات الأسرية ، وعليه ، فإن عملية التدخل ستوجه إلى إصلاح النظم والمؤسسات أو تحسين العلاقات الأسرية وقد ترجع إلى ذات العميل ، بسبب جهله أو ضعف في قدراته ، أوفقده للمهارات الاجتماعية اللازمة .

٢- فهم شخصية العميل :

يجب أن يكون فهمنا وتقويمنا لشخصية العميل في ظل الهدف المراد تحقيقه من عملية المساعدة ، فعلى سبيل المثال :-

إذا كان العميل فرداً يراد إحداث تغييرات في شخصيته كزوج ورب أسرة ، فإن تقويمنا له سيختلف عن تقويمنا لعميل آخر منلوب عن مؤسسة اجتماعية ويعتبر الهدف من

المساعدة هو إحداث تغييرات في المؤسسة نفسها ، لذلك فإن الأخصائي الاجتماعي في الحالة الأولى سيحاول فهم العميل الفرد بطريقة تمكنه من مساعدته للقيام بمسئولياته كزوج ، ولكن في الحالة الثانية سوف يحاول الأخصائي أن يفهم العميل الفرد كممثل لمؤسسة وفي حدود خاصة بوظيفته(1) ، ومع الأخذ بهذه الفكرة ، إلا أن المنظور الإسلامي سوف يركز على فهم شخصية العميل من خلال علاقته با لله عز وجل أياً كان الهدف من المساعدة ، نظراً لأن نوعية هذه العلاقة لها دور أساسي ومهيمن على شخصية العميل في جميع الأحوال، وسواء كانت هى السبب المباشر أو غير المباشر في وقوعه في المشكلة ، أو ليس لها أي دور في ذلك فإنه يمكن استغلال هذه العلاقة في عملية التدخل ، وإذا كان فهم شخصية العميل ــ كما يقول سيبورن ــ ووصفها وتقويمها يجب أن يكون في ضوء علاقاته الاجتماعية بالآخرين، فإننا لا نقف عند هذا الحد بل نستخدم فهمنا لعلاقات العميل الاجتماعية لكي نحدد بها علاقاته با لله ، بالإضافة إلى أخذنا في الاعتبار للصفات الإنسانية التي جبل عليها الإنسان مثل : حب الشهوات ، والجزع والبخل إلى غيره .

فإذا كانت "نوعية صلة العميل بربه" هي أهم ما يجب أن نحدده عند فهمنا لشخصية العميل ، فالسؤال هنا كيف يمكن للأخصائي أن يقوم بذلك ؟ وكما يقول إبراهيم رجب إننا كأخصائيين اجتماعيين مطالبون ببذل جهود كبيرة لبلورة أدوات تصلح لقياس بعض المفاهيم مثل"مستوى التدين"(2) ، وذلك على أساس أن صلة العميل بربه تتحدد على أساس مدى تدينه أو إيمانه لأن الإيمان درجات ومستويات وهو يزيد وينقص ، والإيمان هو اعتقاد بالقلب ونطق باللسان وعمل بالأركان ، ولقد حدد القاضي عياض لكل منها خصال معينة، لذا يمكن استخدامها في تصميم مقياس للإيمان(3) ، كما قام صالح الصنيع (١٩٨٩) بتصميم مقياس لمستوى التدين ، اعتمد فيه على شعب الإيمان .

كما يمكن الرجوع إلى تقسيم ابن تيمية للناس حسب العبادة والاستعانة ، ولعله أشمل تقسيماً حيث أنه شمل غير المؤمنين(4) ، كما أن هناك تقسيماً آخر له وهو أبسط تقسيماً ولكنه يخص المؤمنين ، فمنهم ظالم لنفسه ، ومنهم مقتصد ، ومنهم سابق بالخيرات ، وذلك حسب ما ورد في الآية ٣٢ من سورة فاطر .

---

(1) Siporin Max - 1975 - Introduction to Social Work Practice , New York ; Macmillan Publishing Co . , Inc . 234 .

(٢) إبراهيم عبد الرحمن رجب التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، بحث مقدم إلى مؤتمر التوجيه الإسلامي للعلوم ، القاهرة ، ١٩٩٢٧٠.

(٣) أحمد بن على بن حجر فتح الباري شرح صحيح البخاري ، ١٣ م ، بيروت ، دار المعرفة ، ١٩٥٩ م ١ : ٤٧ - ٥٢ .

(٤) المرجع السابق ، م ١ : ٣٦ .

كذلك يمكن دراسة جانب مهم من جوانب صلة الإنسان بربه وهو مقدار ما لديه من صبر ومقدار ما يقوم به من شكر لله عز وجل ، ويرى الغزالي (في الإحياء) أن الصبر عن اللذات والشهوات هو ما يفرق بين الإنسان وبين الحيوان ، ثم يسمي هذه الصفة باعثاً دينياً ، ويسمى مطالبة الشهوات باعث الهوى ، ويصور أن هناك قتالاً قائماً بين باعث الدين وباعث الهوى ، فالصبر عبارة عن ثبات باعث الدين في مقابلة باعث الشهوة ، وقسم الصبر إلى ثلاثة أحوال : **الأولى** : أن يقهر داعي الهوى فلا تبقى له قوة المنازعة ويتوصل إليه بدوام الصبر ، والواصلون إلى هذه المرتبة هم الأقلون وهو الصديقون المقربون الذين قالوا ربنا الله ثم استقاموا ، **والحالة الثانية** : أن تغلب دواعي الهوي وتسقط بالكلية منازعة باعث الدين ، فيسلم نفسه إلى جند الشيطان ولا يجاهد ليأسه من المجاهدة ، وهؤلاء هم الغافلون وهو الأكثرون وهم الذين استرقتهم شهواتهم وغلبت عليهم شقواتهم ، **والحالة الثالثة** : أن تكون الحرب سجالاً بين الجندين فتارة له اليد عليها وتارة لها عليه ، وأهل هذه الحالة هم الذين خلطوا عملاً صالحاً وآخر سيئاً ، عسى الله أن يتوب عليهم(١) .

كما يمكن دراسة مقدار ما لدى العميل من خوف من الله عز وجل ، ومقدار ما لديه من رجاء وأمل في الله ، على اعتبار أن التوازن بينهما يجعل الشخص في صحة نفسية جيدة ، كما أشار إلى ذلك محمد نجاتي : حيث تضطرب شخصية الإنسان ، وقد يسوء أداؤه لواجباته الدينية إذا يئس من النجاة من عذاب الله نتيجة لخوفه الشديد جداً ، أو قد يهمل في واجباته الدينية إذا كان الرجاء في رحمة الله لديه شديداً جداً ، لذلك من الضروري أن يجمع الإنسان بين الخوف والرجاء(٢) .

هذه فكرة عن بعض الأسس التي يمكن استخدامها في تصميم مقاييس لمعرفة نوعية صلة العميل بربه .

وعليه فإنه يمكن القول أن هناك ثلاث حالات من الناس :

الأولى : هم الذين استطاعوا بفضل الله أن يعقلوا الأشياء فيكون إيمانهم واعتقادهم عميقاً بدرجة تهيمن معها على القلب فيتوقع أن يكون السلوك هنا في جملته مطابقاً للشرع مستهدفاً ما يرضي الله سبحانه وتعالي ، كما يتوقع منهم فيحالة ابتلائهم بصعوبات تتعلق بالحاجات المادية أو النفسية أو الاجتماعية مثل نقص الموارد ، أن يكونوا من الصابرين

---

(١) أحمد بن على بن حجر ، ـ ١٩٥٩ ـ فتح الباري شرح صحيح البخاري ، ١٣ م ، بيروت ، دار المعرفة ، م . ٤ : ٥٥ ـ ٥٦.

(٢) محمد عثمان نجاتي ، ١٩٨٩ ، الحديث النبوي وعلم النفس ، ط ١ ، القاهرة ، دار الشروق ، ١٠١ .

المحتسبين ، الموقنين لحسن الجزاء في الآخرة ، ونتيجة لذلك فإن سعيهم لمواجهة هذه المشكلات سعياً متزناً لا يشوبه الجزع أو الفزع .

الثانية : هم الذين لم يصل أثر اعتقادهم وعلمهم إلى القلب والوجدان ، (أي لم يصلوا إلى مستوى عقل الأشياء) ، فهم يواجهون حالة من عدم الارتباط بين الفكر وبين العاطفة ، مما يؤدى إلى ضعف الهمة والإرادة في فعل المأمورات واجتناب المنهيات ، فيضطرب سلوكهم ، وبالتالي فإن استجابتهم عندما يواجهون الابتلاء بالشر أو بالخير تتفاوت تفاوتاً كبيراً .

الثالثة : هم ذوو الاعتقاد السقيم ، حيث يختلط التوحيد عندهم ببعض الشركيات ، لذا يتوقع أن يكونوا من أصحاب القلوب المريضة (مرض شبهة أو مرض شهوة) ، وثقتهم با لله تكون محل نظر شديد ، كما أن احتمالات انخراطهم في التجاوزات في إشباع الشهوات تكون كبيرة ، ومن هنا فإن الخذلان يكون نصيبهم ، فنجدهم يصابون بالهلع والجزع عند ابتلائهم بالنقص في الموارد ، كما يصابون بالشح والطغيان إذا من ا لله عليهم بالخيرات(١) .

كما يمكن تقويم صلة العميل بربه من خلال صفات المؤمنين التي وردت في كتاب ا لله الحكيم، مثل : ﴿**قد أفلح المؤمنون ، الذين هم في صلاتهم خاشعون ، والذين هم عن اللغو معرضون ، والذين هم للزكاة فاعلون**﴾(٢) ، إلى الآية التاسعة من السورة ، وهناك العديد من الآيات الأخرى التي تصف المؤمنين من جهة وتصف الكافرين والمنافقين من جهة أخرى ، وبتحديد صفات العميل المرتبطة بالمشكلة على وجه الخصوص ، نكون قد توصلنا إلى سبب المشكلة أو أحد أسبابها ، فعلى سبيل المثال إذا جاء عميل يطلب معونة مادية نتيجة ما أصابه من نقص في الموارد بسبب ظرف مفاجئ ، فإن الأخصائي الاجتماعي الذي يأخذ بالأسلوب التقليدي للممارسة ، لن يهتم كثيراً بشخصية العميل وصفاته خصوصاً إذا كانت شروط المؤسسة لمنح المعونة تتوافر فيه ، فإنه سيعمل على صرفها له ، وقد يمنحه قليلاً من التدعيم النفسى ، ولكن الأخصائي الذي يحاول جهده أن يعمل من منطلق إسلامي مدروس ، فإنه بالإضافة إلى سعيه لمنح المساعدة الماديةله ، يحاول أن يقف على صفاته النفسية، فإذا ما لاحظ على العميل شدة الجزع من الأزمة التي يمر بها فهذا دليل على إصابة العميل بالهلع المذكور في سورة المعارج ، وهنا فإن عليه أن يتحقق من صفات العميل وسلوكياته الأخرى والمحددة في السورة ، حيث ذكر تعالى صفات الإنسان الذي لا يصاب

---

(١) إبراهيم عبد الرحمن رجب : ١٩٩٢ ، التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، بحث مقدم إلى مؤتمر التوجيه الإسلامي للعلوم ، القاهرة ، ٧١ - ٧٢.

(٢) سورة المؤمنين : ١ - ٤ .

بالهلع ، وعليه فإن إصابة العميل بالهلع تدل على غياب واحدة أو أكثر من هذه الصفات لديه أو جميعها ، وهذه الصفات وردت في قوله تعالى : ﴿**إلا المصلين ، الذين هم على صلاتهم دائمون ، والذين في أموالهم حق معلوم ، للسائل والمحروم والذين يصدقون بيوم الدين ، والذين هم من عذاب ربهم مشفقون ، إن عذاب ربهم غير مأمون ، والذين هم لفروجهم حافظون .. والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون والذين هم بشهاداتهم قائمون ، والذين هم على صلاتهم يحافظون**﴾(١) ، فهذه هي قائمة بسبع صفات ، مع التأكيد على الصلاة والمحافظة عليها ، يمكن للأخصائي أن يتأكد من وجودها لدى العميل ، فإذا ظهر له أن إحدى هذه الصفات أوالسلوكيات لا يقوم بها العميل على الوجه المطلوب يكون قد توصل إلى سبب الهلع في شخصية العميل ، وإن كان الهلع في حد ذاته في المثال المذكور ليس هو المشكلة لكنه يزيد المشكلة ويجعل لها مضاعفات غير محمودة في الدنيا وفي الآخرة ، فعدم اتصاف العميل بإحدى الصفات السابقة المذكورة تنذر بسوء العاقبة ، وفي حالات أخرى قد يكون الهلع هوالمشكلة خصوصاً عندما لا يكون بيد العميل أو غيره معالجة السبب ، مثل هلع العميل وجزعه لوفاة عزيز عليه .

ولقد جمع محمد نجاتي سمات المؤمنين التي وردت بالقرآن الكريم ، وصنفها إلى تسعة مجالات رئيسية من مجالات السلوك ، هي :

سمات تتعلق بالعقيدة ، سمات تتعلق بالعبادات ، سمات تتعلق بالعلاقات الاجتماعية ، سمات تتعلق بالعلاقات الأسرية ، وسمات خلقية ، وسمات انفعالية وعاطفية ، وسمات عقلية ومعرفية ، وسمات تتعلق بالحياة العملية والمهنية ، وسمات بدنية .

ويضم كل مجال من هذه المجالات العامة الرئيسة لسمات المؤمنين مجموعة أخرى من السمات الفرعية الكثيرة التي يتعلق كل منها بناحية خاصة معينة من السلوك(٢) ، وكذلك فعل بالنسبة لسمات الكافرين ، والمنافقين ، وبذلك فإنه وضع الأساس التصنيفي الذي يمكن الأخذ به في بناء مقياس للشخصية المؤمنة وغير المؤمنة .

أما في حالة كون العميل أسرة أو جماعة أو مؤسسة ، فإن الأخصائي يقوم بتقدير شخصية كل فرد له علاقة بالمشكلة ، وذلك حسب طبيعة المشكلة وموقف المساعدة(٣) ويقوم كذلك بالتعرف على طبيعة صلته بربه ، ويمكن تقدير صلة الجماعة ككل بربها ، من خلال تفاعل الأعضاء مع بعضهم ومايصدر عنهم من سلوكيات وعادات ومقارنتها بالسلوكيات والآداب الإسلامية ، كذلك من خلال البرنامج الذي يجب أن يخلو من أي

(١) سورة المعارج : الآيات ٢٢ - ٢٤ .

(٢) محمد عثمان نجاتي - ١٩٨٧ - القرآن وعلم النفس ، ط٣ ، القاهرة ، دار الشروق ٢٢٠-٢٢٤ .

(3) Siproin Max 1975 Introduction to Social Work Practice, New York; Macmillan Publishing Co Inc, 234.

أشياء محرمة أو مكروهة ، وكذلك بالنسبة للأهداف التي يجب أن يراعى فيها التوجهات الإسلامية الصحيحة .

أما إذا كان العميل مجتمعا محلياً ، فصلته با لله تتمثل فى مدى تطبيق أنظمته لشرع ا لله ، ومدى التزام الأهالى بأوامر ا لله واجتناب نواهيه أى بتقوى ا لله ، هذا الالتزام الذى يتضح عند دراسة عادات الناس وأعرافهم ، كما يتضح فى عدة ظواهر منها ، إقامة الصلاة فى بيوت ا لله ، الالتزام بالآداب الإسلامية وباللباس الشرعى خصوصاً بالنسبة للمرأة ، ماتتسم به المتاجر والأسواق والأماكن العامة ، ماتتسم به العلاقات بين الناس والتعاملات الاقتصادية والاجتماعية السائدة (خلوها مثلاً من الربا والاحتكار والغش) ، وجود التعاون والتكافل الاجتماعى ، إلى غير ذلك من الظواهر التى يستطيع الأخصائى من خلالها الحكم على مدى التزام المجتمع ككل بتقوى ا لله ومدى قيامه بوظائفه وتحقيقه لمقاصد الشريعة .

٣- تحليل الموقف أو البيئة :

يعتبر سيبورن مفهوم الموقف (Situation) أحد المفاهيم الرئيسة فى نظرية الممارسة ، فهو وحدة أساسية فى التفاعل الاجتماعى ، وهو جزء مهم من بيئة العميل ، ثم يعرفه على أنه "خليط أو تركيبة من الناس والأشياء المادية فى ظروف زمانية ومكانية معينة[1] ، ولتقويم الموقف يجب على الأخصائى التعرف على البيئة والنظم المحيطة بالعميل ، المتمثلة فى الأسرة والمدرسة ، ومكان العمل ، والمجتمع المحلى ، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية ، مع التركيز على مدى التزام هذه البيئة بالشريعة الإسلامية ، ونقاط القوة والضعف بالنسبة لذلك ، ومدى قيام كل عنصر من العناصر المكونة للبيئة بوظيفته في الحفاظ على مقاصد الشريعة وبخاصة الحفاظ على الدين ، وعلى سبيل المثال إذا كانت المشكلة انتشار الفقر في حي من الأحياء ، فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يدرس البيئة المحيطة وبخاصة مؤسسات الرعاية الاجتماعية والنظام الاقتصادى ، فقد يكون التعامل بالربا منتشراً فيتسبب في تكوين دولة بين الأغنياء ، أو قد لا تكون فريضة الزكاة مؤداة من الجميع وعلى الوجه الصحيح .

ويمكن تصنيف بيئة العميل باعتبار قيامها بوظائفها في الحفاظ على مقاصد الشريعة كما يلي :

١- بيئة تقوم بوظائفها كاملة في المحافظة على جميع مقاصد الشريعة وعلى رأسها الحفاظ على الدين .

٢- بيئة تقوم بوظائفها بشكل غير مرضى خصوصاً بالنسبة للحفاظ على الدين .

٣- بيئة لا تدخل في اعتبارها الحفاظ على الدين .

---

(1) Ibid .P237

٤- التقويم المتكامل للحالة :

يقوم الأخصائي بصياغة العبارة التشخيصية ، وهي تحتوي على مجموعة التحليلات والملاحظات والتقويمات التى قام بها من قبل ، وفى ضوء ما ذكره سيبورن لبعض الاعتبارات التى يجب على الأخصائى الاجتماعى مراعاتها عند كتابته للعبارة التشخيصية ، يمكن الأخذ بما هو مناسب منها بعد إجراء بعض التعديلات .

١- يفضل أن تتسم الصياغة النهائية لتقدير الموقف بدرجة من التفرد والاختلاف .

٢- يجب أن يتضمن التقدير المتكامل للموقف على عدد من التصنيفات للمشكلة وللأشخاص وللبيئة بدلاً من النظر إلى الحالة أو القضية من خلال تصنيف واحد .

٣- يجب أن يشار إلى العلاقة بين المشكلات الخاصة والقضايا الاجتماعية والسياسية العامة.

٤- تحديد ما يحتاج تغييره فى الأفراد ، وما يحتاج إلى تغييره فى المجتمع والبيئة المحيطة.

إن أخذ هذه الأمور فى الاعتبار يجنبنا محدودية النظر إلى المشكلة من زاوية ضيقة ، ويجعل من التغيير بعيد المدى هدفاً لابد من الوصول إليه . فإن حل المشكلات الشخصية لابد أن يقودنا إلى حل المشكلات الاجتماعية .

وبناء على التصنيفات السابقة لكل من المشكلة ، والعميل ، والبيئة ، يمكن أن نتصور تعدد الاحتمالات التشخيصية وفقاً لهذه التصنيفات ، فانطلاقاً من كون المشكلة ترجع إلى خلل فى الوظائف الغائية لنسق العميل (وهى المتصلة بإشباع حاجته إلى حفظ الدين أو حاجته الروحية) ، أو ترجع إلى خلل فى الوظائف الوسيلية (وهى المتصلة بإشباع الحاجات المادية والنفسية والاجتماعية) يمكن أن تتحد عملية تقدير الموقف -بمعظم احتمالاتها- كما فى شكل(١) ، وشكل(٢) بعد أن نعطى المشكلة من النوع الأول رقم (١) والمشكلة من النوع الثانى رقم (٢) ، وعلى اعتبار أنه لدينا ثلاثة أنواع من العملاء :

- عميل صحيح الاعتقاد سليم القلب ، ملتزم بطاعة الله فى سلوكه ، ونرمز له بالرمز(أ).

- عميل صحيح الاعتقاد دون هيمنة ذلك تماماً على قلبه مما يجعله غير ملتزم دائماً بطاعة الله فى سلوكه ، ويرمز له بالرمز (ب) .

-عميل مضطرب الاعتقاد والوجدان والسلوك ويرمز له بالرمز (ج) .

وكذلك بالنسبة لتصنيف بيئة العميل ، فهناك ثلاثة أنواع من البيئات :

- بيئة تقوم بوظائفها فى الحفاظ على الدين وتطبيق الشريعة فى جميع نظمها ، ويرمز لها بالرمز (أ) .

- بيئة متهاونة فى القيام بالحفاظ على الدين وتطبيق الشريعة ، ويرمز لها بالرمز (ب).

- بيئة لا تقوم بالحفاظ على الدين ولا تطبق الشريعة ، ويرمز لها بالرمز (ج) .

وبذلك يصبح لدينا تسع حالات تندرج تحت المشكلة من النوع الأول (١) ، وتسع حالات أخرى تندرج تحت المشكلة من النوع الثانى (٢) .

والشكل التالى يمثل الحالات التى تندرج تحت النوع الأول من المشكلات .

مشكلات فى الوظائف الغائية

عميل أ			عميل ب			عميل جـ		
بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة
أ	ب	جـ	أ	ب	جـ	أ	ب	جـ

شكل رقم (١)

والشكل التالى يمثل الحالات التى تندرج تحت النوع الثانى (٢) من المشكلات :

مشكلات فى الوظائف الوسيلية

عميل أ			عميل ب			عميل جـ		
بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة	بيئة
أ	ب	جـ	أ	ب	جـ	أ	ب	جـ

شكل رقم (٢)

هذا ويجب الأخذ فى الاعتبار أنه قد تكون المشكلة ذات شقين أى تجمع بين النوعين من المشكلات (١) ، (٢) وعلى الأخصائى هنا أن يقدر ثقل كل شق منهما ، ويعطيه من الاهتمام القدر الذى يستحقه .

كما أن هذا التقسيم وإن كان يمثل معظم فئات العملاء والبيئات الشائع تواجدهم فى المجتمعات الإسلامية إلا أنه لم يشمل الفئات التالية :

- العميل الكافر أو المشرك (من الذميين أو غيرهم) .
- العميل المنافق وهو الذى يظهر الإيمان ويبطن الكفر .
- البيئة الكافرة .

ثانياً : التدخل Intervention :

ظهر هذا المصطلح فى نهاية الخمسينات وبداية الستينات ليحل محل مصطلح "العلاج" (Treatment) وهو ما يقوم به الأخصائى من عمل منظم فى سبيل إحداث التغيير المطلوب[1] .

(1) Johnson Louise 1989 Social Work Practice, A Generalist Approach, 3d ed, Boston, Aliyn and Bacon., PP 84 - 85

وهناك تأكيد على اهميه الاساسيه التى يعمدها الأخصائى مع العميل قبل القيام بعملية التدخل ، حيث تحدد فيها المشكلة ، ويحدد الهدف المراد تحقيقه من التدخل(١) .

ويتخذ التنظير لعملية التدخل عدة نماذج ، منها نموذج الدور الذى أخذت به كومبتون وجالوى (١٩٨٩) ، ويرى سيبورن أنه أفضل نموذج يربط بين عملية تقدير الموقف وعملية التدخل(٢) ، وظهر التركيز على خمسة أدوار لتدخل الأخصائى هى : الوسيط الاجتماعى Social Broker ، والممكن Enabter ، والمعلم Teacher ، والوسيط Mediator والمدافع Advocate وهذه الأدوار يمكن القيام بها مع نسق العميل بغض النظر عن حجمه أى سواء كان فرداً أو اسرة أو جماعة أو مجتمعاً محلياً(٣) .

وهناك نموذج المهارات التى يستخدمها الأخصائى فى عملية التدخل ، ومن الذين أخذوا بهذا النموذج بنكس ومينهان(٤) ، وليونبرج(٥) الذى تناول المهارات التالية :

١- المهارة فى إعطاء العميل المعلومات ، والنصيحة ، والتوجيه عندما يكون فى حاجة إلى ذلك.

٢- المهارة فى توضيح المشكلة وتفسير الموقف عندما يعجز العميل عن ذلك .

٣- المهارة فى التحويل .

٤- المهارة فى إعطاء التدعيم النفسى .

٥- المهارة فى التوسط والمفاوضة .

٦- المهارة فى وضع الحدود لسلوك العميل .

٧- المهارة فى الدفاع عن العميل .

٨- مهارة التعليم .

٩- المهارة فى تمكين العميل وتقويته .

١٠- المهارة فى التعامل مع الصراع .

---

(1) Compton and Galaway, 1989 Social work Process, 4th ed Belmont California ; Wodsworht Publishing Company , P 506 .

(2) Siporin Max 1975 Introduction to Social Work Practice, New York, Macmillan Publishing Co., P 291 .

(3) Comipton and Galaway , 1989 Social Work Processes, 4th ed Belmont California; Wodsworht Publishing Company . ,P 507 .

(4) Pincus and Minahan, 1980 Social Work Practice; Model and Method ,Ilinois ed F.E Peacock Publishers, inc,.

(5) Loewwenbery, 1983 .

كما أن هناك من قام بتنظير التدخل عن طريق عرضه للاستراتيجيات المستخدمة فـي التدخل ، ومن هؤلاء هيبورث ولارسين(١) ، فلقد أوضحا العديد من الاستراتيجيات منها : تعزيز مهارة حل المشكلة لدى العميل ، والتدريب على الاسترخاء ، تعليمات ذهنية أو فكرية ، التفسير والمواجهة .

ويعتبر التصنيف الثنائى للتدخل لإحداث التغيير في شخصية العميل من جهة ، وفى البيئة المحيطة به من جهة أخرى ، هو التصنيف الشائع ، وهو ما سمى فى الكتابات التقليدية بالعلاج الذاتى ، والعلاج البيئى ، وسوف يأخذ البحث بهذا التصنيف ، وذلك عن طريق عرض الاستراتيجيات التى يمكن استخدامها مع العميل ، والاستراتيجيات التى يمكن استخدامها للتأثير فى بيئة العميل .

ونظراً لأن المقصود أساساً من مصطلح "العميل" هو وحدة تعامل الأخصائى الاجتماعى سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً محلياً ، فإن الاستراتيجيات التى تستخدم مع العميل لها ثلاث صور تبعاً لذلك ، وعليه فإنه يمكن اعتبار الكثير من صور التعامل مع العميل كمجتمع محلى هى أيضا صور للتدخل فى بيئة العميل (الفرد أو الجماعة) مع اختلاف الهدف .

وسوف يتم التركيز على أهم ما يميز استراتيجيات التدخل فى المنظور الإسلامى عنها فى المنظور الغربى، لذلك فإن هذا العرض لن يشمل جميع ما يمكن استخدامه من استراتيجيات بالتفصيل ، فهناك الكثير من الاستراتيجيات التى سيتم ذكرها فقط دون تفصيل لأنها لازالت فى حاجة إلى مزيد من الدراسة ، حتى يمكن أن توجه أو توصل إسلاميا ، وبخاصة تلك التى تستخدم لتغيير البيئة المحيطة بالعميل ، حيث سيتم تناولها هنا تناولا عاماً جداً .

وكما كانت عملية تقدير الموقف تهتم أساساً بتقدير صلة العميل با لله عز وجل عن طريق فهم وتشخيص جميع الأبعاد المتصلة بموقف المساعدة (المشكلة ، العميل ، البيئة) انطلاقاً من هذه الصلة ، فإن استراتيجيات التدخل التى تم التوصل إليها من المنظور الإسلامى، والتى تجاوزت المنظور التقليدى تدور أيضاً حول صلة العميل با لله عز وجل ، حيث تتضمن كل ما يمكنه تدعيم هذه الصلة مثل مساعدة العميل على تصحيح عقيدته ، وتزكيته لنفسه ، وتحسين "أدائه الكلى".

(1) Hepworth and Larsen, 1986, Direct Social Work Practice; Theory and Skills, Illinois the Dorsey Press.

استراتيجيات التدخل :

وتنقسم إلى استراتيجيات العمل مع العميل ، وهي التي ستيم تناولها بالتفصيل ، واستراتيجية العمل مع البيئة وسيتم ذكرها بوجه عام .

أولا : استراتيجيات العمل مع العميل :

١- مساعدة العميل على أن يدرك وجه الارتباط بين المشكلة وبين نوع صلته با لله ، بعد أن تم تحديد نقاط الضعف والقوة في هذه الصلة ، وقد يكون هذا الارتباط واضحاً وسهلاً في التعرف عليه ، كأن يكون العميل قد ارتكب معصية - معلومة بالضرورة لعامة المسلمين - تسببت في المشكلة التي يعاني منها ، أو قد يكون الارتباط غير واضح لدى العميل فعلى الأخصائي أن يساعده على إدراكه وفهمه مثل أن يكون العميل من النوع الذى يعتمد في القيام بأعماله علي نفسه فقط أو على الآخرين ولايعتمد على ا لله أولاً مما يؤثر على سلوكه ككل وكثيراً مايوقعه في المشكلات ، وهنا قد يواجه الأخصائي بمقاومة العميل لتقبل فكرة وجود هذا الارتباط ، وتختلف حدة هذه المقاومة تبعاً لما يلي:

١- درجه إيمان العميل وخوفه من ا لله ، فكلما زاد إيمانه وخوفه كانت مقاومته أقل.

٢- درجة مالديه من معرفة وفهم للعقيدة الإسلامية والشريعة (الأوامر والنواهي التي فرضها ا لله) فيتوقع أن تكون المقاومة أقل كلما كان الفهم أوضح .

٣- شخصية العميل وسماته خصوصاً درجة اعتداده بنفسه ، فكلما كانت هذه الدرجة عالية كانت المقاومة عالية أيضاً .

٤- شدة تأثير المشكلة على العميل ، فإذا كانت المشكلة لها تأثير قوي عليه لا يكاد يتحمله ، فقد يستسلم بسهوله وتقل مقاومته بدافع رغبته المسلحة في الوصول إلى حل .

وفي جميع الحالات فإن على الأخصائي أن يتعامل مع الموقف بحكمة ويستخدم أسلوباً متدرجاً ويحرص على توثيق العلاقة المهنية مع العميل قبل الخوض في هذه المهمة ، وقد يكون من المفيد البدء بالخدمات ذات الطبيعة المادية الملموسة ليستشعر العميل نوعاً من الاطمئنان .

وعندما تكون المشكلة متصلة أساساً بنقص في الموارد (مشكلة رقم ٢) أي خلل في الوظائف الوسيلية ، ولا ترجع إلى ضعف صلة العميل بربه ، كأن يكون من الفئة (أ) التي صلتها با لله جيدة ، فإذا كانت بيئة العميل أيضاً من الفئة (أ) ذات الاتجاهات الإيجابية فإن مشكلة العميل قد ترجع إلى نقص في قدراته أو مهاراته ، أو قد ترجع إلى جهله ببعض المصادر البيئية للموارد ، أو قد تكون ابتلاء من ا لله عز وجل ، أما إذا كانت بيئة العميل من الفئة (ب) أو الفئة (ج) فقد ترجع مشكلة العميل إلى خلل ما في البيئة سببه عدم التزامها بالشريعة الإسلامية ، أو ضعف صلة بعض أفراد بيئة العميل با لله عز وجل ، مثال على

ذلك، المشكلات التى قد تواجه تاجراً صغيراً ملتزماً بطاعة الله ومجتنباً لنواهيه ولكنه فى وسط بيئة من التجار يفرضون عليه أساليب من التعامل محرمة أو مكروهة ، فإما أن يوافقهم على هذه الأساليب حتى يحقق ربحاً ، وإما ألا يوافقهم فلا يتعاملون معه ويخسر ، وهنا ربما لايأتى التدخل في بيئة العميل (الفئة الفاسدة من التجار) بنتيجة سريعة ، فعلى الأخصائى تدعيم مالدى العميل من قوة تمسكه بطاعة الله ، ويؤكد لديه بعض الأفكار التي تعينه على الصبر مثل الأمل في رحمة الله وأن الله ينصر من ينصره ، وقد يضطر إلى نصحه بتغيير المكان الذي يعمل فيه ، أو تغيير مهنته .

وفي حالة كون العميل طفلاً أو معوقاً ، يكون تعامل الأخصائى مع الأسرة أمراً ضرورياً ، وقد يكتشف من الدراسة وتقدير الموقف ، أن ضعف صلة الأسرة بالله هي السبب المباشر أو غير المباشر في مشكلة الطفل ، وإذا كانت هناك بعض الدراسات التي قام بها[1]، أثبتت وجود علاقة بين استخدام الآباء الأسلوب العقابى مع أبنائهم ، وبين علاقات الآباء مع أصدقائهم ، حيث إنه فى الأيام التي تضعف فيها صلة الآباء بأصدقائهم يكثر فيها استخدامهم للعقاب[2] . فإننا نتوقع وجود علاقة بين صلة الأسرة بربها وبين طريقة تعاملهم مع أبنائهم ، فقد تظهر الدراسات أن الأوقات التى تقوى فيها صلة الآباء بالله عز وجل ، يكون تعاملهم مع الأبناء – ومع غيرهم – على نحو أفضل من تلك الأوقات التى تضعف فيها صلتهم بالله عز وجل .

٢- مساعدة العميل على تصحيح عقيدته وتخليصه من الأفكار الخاطئة أو الانحرافات المتصلة بالعقيدة ، أو مساعدته على تنقية عقيدته من بعض الشوائب التي علقت بها ، وذلك بعد أن يتم تحديدها في عملية تقدير الموقف .

والمعتقدات الفاسدة قد تتعلق بحكم من الأحكام الشرعية أو بمفهوم من المفاهيم – كما سبقت الإشارة إلى بعض المفاهيم التي يسهل على المجتمعات المحلية الجاهلة أن تقع فيها مثل التوكل والعبادة – أو قد يكون التصور العام للكون والحياة غير صحيح لدى العميل أو مشوشاً ، أو قد تكون هناك بعض الأفكار الخاطئة التي ورثها الناس من بيئاتهم ويعتقدون فى صحتها ، مثل التفاؤل أو التشاؤم بأشياء معينة، أو الاعتقاد بأن القيام بأعمال معينة سوف يشفى المريض ، كذلك قد تسيطر على العميل بعض الأوهام التي ليس لها أساس من الواقع ، فالهدف من هذه الاستراتيجية هو التدخل لتصحيح الأفكار الخاطئة التي لا تتفق مع التصور الإسلامي ، فقد تكون هي التى تسببت في إحداث المشكلة التى يعانى منها العميل أو قد يكون لها دور معوق في العلاج ، لذلك فإنه بعد القيام بعملية التصحيح ، على العميل أن

---

(1) Wahier, 1980 .

(2) Gambrill, Eileen, 1987 Behavioral Approach Encyclopedia of Social work 18th ed. Maryland :. National Association of Social Workers, Vol. 1,P186

يعيد النظر في موقفه ، وقد تحل المشكلة بمجرد تصحيح هذه الأفكار واستبدالها بالأفكار السليمة ، وقد يحتاج الأمر إلى خطوات أخرى تأتي في مرحلة تالية .

وربما لايحتاج العميل خصوصاً الذي من الفئة(أ) – ذو العقيدة السليمة والمهيمنة على قلبه –سوى تقوية وتدعيم مالديه من أفكار ومعتقدات صحيحة ، وتنميتها كلما أمكن ذلك، فالمؤمن – كما يقول ابن حجر – وإن كان مصدقاً للحق إلا أن التصديق يزيد بكثرة النظر ووضوح الأدلة ، لهذا كان إيمان الصديق أقوى من إيمان غيره(1) ، وكان الرسول – ﷺ – أتقى الناس لأنه أعلمهم با لله كما ورد في الحديث الشريف :((إن أتقاكم وأعلمكم با لله أنا))(2).

فالعلم با لله درجات وبعض الناس فيه أفضل من بعض ، والعلم با لله يتناول ما بصفاته وما بأحكامه ومايتعلق بذلك ، فهذا هو الإيمان حقاً(3) ، فالتعامل إذا مع العميل – الفرد – الذى صحت عقيدته وهيمن علمه على قلبه ، لن يحتاج سوى التدعيم ، وربما يكون العميل أعلم من الأخصائى فلا يستطيع الأخصائى أن يقدم له شيئاً ، سوى موافقته على آرائه ، وفي ذلك تدعيم للعلاقة بينهما ، ومن يسهل العمل وفق الخطة العلاجية المتفق عليها، وقد تكون بيئة العميل من الفئة (ب) أو (ج) ذات الطبيعة السلبية أو المتوسطة فتحتاج إلى تصحيح بعض الاعتقادات الفاسدة لديها ، فيجب على الأخصائى أن يتدخل بالأساليب المناسبة خصوصاً إذا كانت هي السبب في المشكلة التى أتي بها العميل من الفئة (أ) ذو العقيدة السليمة ، وهنا سوف يكون العميل نفسه من أهم المصادر التي تستغل للعمل على تصحيح مالدى البيئة من معتقدات فاسدة ، وفي حالة التعامل مع جماعة أو أسرة من الفئة (أ) فإنه لابد وأن يكون هناك بعض الاختلافات بين الأعضاء في درجة معرفتهم با لله عزوجل وصفاته حتى لو كانت الجماعة ككل يمكن الحكم عليها بصحة العقيدة ، وهنا يمكن العمل على تنمية الجوانب المعرفية المتصلة با لله عزوجل ، خصوصاً مع جماعات النمو .

ويتطلب من الأخصائى الاجتماعى لكي يقوم بهذه المهمة ، أن يكون ملماً إلماماً كافيا بأشكال الانحرافات العقيدية المهمة الشائعة ، كما قد يتطلب تمرساً في فهم الجوانب الشرعية المتصلة بها وبالرد عليها ، وهذا يقتضى بذل جهد خاص من جانب الأخصائى لإعداد نفسه على الوجه الذى ينمى لديه المهارة في هذا المجال(4) ، وبالإضافة إلى ذلك فهو

---

(1) أحمد بن على بن حجر 1959 فتح البارى شرح صحيح البخارى ، 13م ، بيروت ، دار المعرفة م6 ، 46 .

(2) البخارى ، كتاب الإيمان : 13 .

(3) المرجع السابق ، م1، 70 .

(4) إبراهيم عبد الرحمن رجب ، التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، بحث مقدم إلى مؤتمر التوجيه الإسلامى للعلوم ، القاهرة، 1992 ، 78 .

في حاجة إلى معرفة الوسائل التي يستخدمها للقيام بهذه المهمة ، ولقد فصل مقداد يالجن وسائل التربية الاعتقادية أذكر بعضاً منها فيما يلي :

١- التركيز على جوانب العقيدة المؤثرة على السلوك ، مثل بيان الصفات التي تصور الله في حالة قريبة من الإنسان بحيث يراه ويرعاه ، فبقدر ماتكون صورة العقيدة دقيقة وحية متصلة بحياة المرء من حيث المبدأ والمعاد ، ومن حيث الظاهر والباطن ، ومن حيث إدراك قيمته في الحياة بقدر مايكون له أثر فال في سلوكه وأهم الجوانب الإيجابية المؤثرة هي :

أ- الإيمان بالله باعتبار أنه خالق الكون والإنسان ، وأنه خلق من أجل الإنسان كل هذه النعم وسخر له كل هذه الأشياء في السماء والأرض .

ب- الإيمان بالحياة الآخرة وأنها هي الحياة السعيدة ، وهي لمن اتقى الله وسار في طريقه.

جـ- إن القوانين التشريعية التى أنزلها الله صادرة من إرادة إلهية لتظيم حياة الإنسان على أكمل وجه ، وإن الطريق المستقيم الذي بينه الله هو طريق الفلاح في الدنيا والنجاة في الآخرة ، والاستدلال على ذلك بالحقائق العلمية ، وضرب الأمثلة الحية من واقع حياة الناس وكيف أنهم حينما خرجوا عن ذلك الطريق تعسوا في حياتهم الفردية والاجتماعية وأصيبوا بالأمراض النفسية والجسمية والاجتماعية .

٢- تكوين الرغبة في الاعتقاد عن طريق بيان المصلحة الحاصلة للإنسان وراء الاعتقاد السليم ، وإظهار حاجة البشر إلى ذلك الاعتقاد ، ولقد رغب الله تعالى في الإيمان لما يترتب على ذلك من المصالح والمنافع التى يحققها لهم إذا آمنوا كما في قوله عز وجل : **﴿ومن يؤمن بالله ويعمل صالحاً يدخله جنات تجرى من تحتها الأنهار خالدين فيها أبداً﴾**(١) ، ولايكفى إحساس الفرد بمجرد الحاجة إلى ذلك الاعتقاد ليكون اعتقاده قوياً بل يجب أن يحس أنه ضروري ، وأنه لايمكن أن يحقق ذلك الغرض بدون ذلك الاعتقاد ، وأن يطرد عن ذهنه كل فكرة أخرى تقضى بأنه يمكن أن يحقق بها غرضه دون ذلك الاعتقاد . إن الفكرة الداخلة في الاعتقاد يجب أن تكون قوية بحيث تطرد الفكرة السابقة ، وتستخدم هذه الوسيلة مع العميل من فئة (ب) اعتقاده صحيح ولكن غير مهيمن على قلبه إن ظهر للأخصائى فائدة ذلك ، وتستخدم مع العميل (ج) مضطرب الاعتقاد على وجه الخصوص ، مثال على ذلك : من لايرى في التعامل الربوى في وقتنا الحاضر بأساء ، وينفى عنه صفة الربا، إما لجهله بحقيقة الربا وصفته ، وإما خضوعاً لشهوته فى المال التي تزين له الحرام وتقلبه حلالاً ، فهو فى حاجة إلى تجلية الشبهات التي لديه من جهة ، وتزكية وتطهير نفسه من جهة أخرى ، كما قد يحتاج الأمر إلى إزالة بعض العوائق التى تحول دون رغبة المرء فى

(١) سورة الطلاق آية ١١ .

الاعتقاد ، ومن أهم هذه العوائق : التعصب والعناد ، التكبر ، النظرة المادية الحسية للحقائق التي لاتؤمن إلا بما تري وتحسه في الطبيعة .

٣- استخدام الأدلة البديهية التي تناسب المستويات المختلفة والتي تقوم على سلامة التفكير الفطري ، وذلك مثل الاستدلال على وجود شيء غير مرئي بوجود دلائل مرئية أو حسية ، ومثل : أن إعادة إيجاد الشيء أسهل من إيجاده أول مرة ، وقد تستخدم هذه الوسيلة مع جماعات الأطفال أو العميل - فرداً أو جماعة - الذى يغلب عليه الجهل أو معتنق الإسلام حديثاً .

٤- تكوين عاطفة قوية دافعة للسلوك بموجب الإيمان ، ومن أهم هذه العواطف عاطفة الحب وعاطفة الخوف ، إذ أنهما من أكبر الدوافع والحوافز لعمل الخيرات وتنفيذ المأمورات وترك المنهيات ، وأهم الوسائل لذلك بيان حاجة المرء الدائمة إلى الله على أساس أن الأمور بيده -تعالى- وأن جميع الأرزاق بيده ، وهو الذى يستطيع أن يجعل الإنسان سعيداً أو شقياً ، وذلك حسب ارتباطه به أو انقطاعه عنه(١) ، وتستخدم هذه الوسيلة مع العميل من الفئة (ب) الذى لم تتكون لديه عاطفة قوية تدفعه إلى السلوك الذى يتناسب مع عقيدته التي يؤمن بها ، وكذلك مع البيئة مع الفئة (ب) ، وكذلك تستخدم مع العميل من الفئة (جـ) ولكن بعد تصحيح عقيدته .

ومن أهم الوسائل التي يجب أن يرشد إليها الأخصائى هي قراءة القرآن الكريم وتدبره، ويمكن أن يوجه العميل إلى قراءة الآيات التي تتصل بما لديه من شبهة أو فساد في الاعتقاد بالنسبة لأي أمر ، فكما قال الحق تبارك وتعالى : ﴿**يا أيها الناس قد جاءتكم موعظة من ربكم وشفاء لما في الصدور وهدى ورحمة للمؤمنين**﴾(٢) ، ويعنى جل ثناؤه بالموعظة : القرآن وهو دواء لما في الصدور من الجهل ، يشفى به الله جهل الجهال فيبرئ داءهم ويهدى به من خلقه من أراد هدايته به(٣) .

ويقول ابن القيم "إن لمعرفة الله سبحانه بابين واسعين : باب التفكير والتأمل في آيات القرآن كلها والفهم الخاص عن الله ورسوله ، والباب الثانى التفكير فى آياته المشهودة وتأمل حكمته فيها وقدرته ولطفه وإحسانه وعدله وقيامه بالقسط على خلقه"(٤) .

٣- معاونة العميل على تحقيق أكبر قدر ممكن من تزكيته لنفسه ، وتستخدم هذه الاستراتيجية مع معظم العملاء من جميع الفئات ، نظراً لأنه لايخلو أحد من عيب ، ولا

---

(١) مقداد يالجن جوانب التربية الإسلامية الأساسية، ط بيروت مؤسسة دار الريحانى للطباعة والنشر، ١٩٨٦، ١٥-١٧٢ .

(٢) سورة يونس ، الآية ٥٧ .

(٣) أبو جعفر محمد الطبرى ، جامع البيان فى تفسير القرآن ، ٣٠م بيروت ، دار المعرفة ،١٩٩٩٢، ج١١ ، ٨٦ .

(٤) ابن القيم : الفوائد ، ط٣ ، بيروت ، دار الكتب العلمية ، ١٩٨٣، ١٧٠ .

يوجد من هو في غنى عن تطهير نفسه وتزكيتها ، فتزكية النفس عملية ضرورية لابد لكل فرد القيام بها إذا أراد لنفسه الفلاح ، كما قال عز وجل :﴿**قد أفلح من زكاها ، وقد خاب من دساها**﴾(١) ، وإن كانت عملية التدخل تركز على المشكلة – التى ربما لاتستدعى استخدم هذه الاستراتيجية – إلا أن تحقيق الهدف التنموي من الممارسة يجب ألا يغفل عنه ، فتنمية ذات العميل عن طريق استخدام عمليه التزكية ، يجب إعطاؤها الاهتمام الذى قد يختلف مقداره باختلاف حالة العميل .

ولقد أعطى محمد البوطى تزكية النفس أهمية كبيرة في بناء المجتمع الإسلامي ، واعتبرها الأساس الذى يعتمد عليه هذا البناء بعد العقيدة الإسلامية الراسخة(٢) .

كما ذكر في موضع آخر أن تزكية النفس هي الشرط الأساسي لتحمل الإنسان مسئولياته الحضارية بصدق ، فبمقدار ماتتزكى النفس وتصفو من كدرات الأهواء ، يخلص صاحبها في تحمل كل مايجب أن يتحمله في سبيل بنى جنسه من المهام والواجبات المختلفة(٣) أى بمعنى آخر يكون أقدر على إحسان قيامه بوظيفة الخلافة على الأرض .

وقد اعتبر على الدين محمد أساليب تزكية النفس من أساليب العون النفسى في علاج مشكلات العلاقات الزوجية ، واعتمد في عرضه على مفهوم : التخلية والتحلية ، أى إبدال الحرام بالحلال والشر بالخير والرذيلة بالفضيلة والضار بالنافع ، فيساعد الأخصائى الاجتماعى العميل على تخلية نفسه من الجوانب السلبية التي أدت لحدوث المشكلة ثم تحلية هذه النفس بالجوانب الإيجابية المحمودة(٤).

ولقيام الأخصائى الاجتماعى بمساعدة العميل على تزكية نفسه لابد له أن يفهم أولا ماهو المقصود بالتزكية بالتحديد ، وماهى أساليبها ، وكيف تتم هذه العملية ، وفيما يلى استعراض سريع لهذه الجوانب :

أولا : مفهوم التزكية :

ورد هذا المفهوم في كثير من آيات القرآن الكريم ، ولقد أجمع المفسرون على أن معناها التطهير، وهي مشتقة من الزكاة وهي النماء(٥)، وذلك لأن في أصل خلقة النفوس

(١) سورة الشمس الآيتان : ٩، ١٠.

(٢) محمد سعيد رمضان البوطي، على طريق العودة إلى الإسلام – رسم للنهاج وحل للشكلات ، بيروت، مؤسسة الرسالة ،١٩٨٣، ٢٠٧ .

(٣) محمد البوطى ، منهج الحضارة الإنسانية في القرآن ، دمشق ، دار الفكر ،١٩٨٢، ٢٥ .

(٤) على الدين السيد محمد : نموذج إسلامي للمعونة النفسية كأسلوب علاجى مقارناً باتجاه سيكولوجية الذات في خدمة الفرد ، رسالة دكتوراه ، كلية آداب سوهاج ، جامعة أسيوط ،١٩٨١، ٣١١ .

(٥) أبو جعفر محمد الطبرى ، جامع البيان في تفسير القرآن ، ٣٠م ، بيروت ، دار المعرفة ، ١٩٨٩ ، ج ٤٣٦.

كمالات وطهارات ﴿لقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم﴾(1) تعترضها أرجاس ناشئة عن ضلال أو تضليل ، فتهذيب النفوس وتقويمها يزيدها من ذلك الخير المودع فيها ، وفي الإرشاد إلى الصلاح والكمال نماء لما أودع الله في النفوس من الخير في الفطرة(2) ، فالتزكية إذا هي تطهير باطن الإنسان من كدرات النفس أي عيوبها وصفاتها المذمومة ، والتزكية نماء للصفات الحسنة والأخلاق الحميدة وهو مايشار إليه بالتحلية ، كما يقول الرازى في تفسيره : "إن كمال حال الإنسان في أمرين أحدهما أن يعرف الحق لذاته ، والثانى أن يعرف الخير لأجل العمل به ، فإن أخل بشيء من هذين الأمرين لم يكن طاهراً من الرذائل والنواقص ، و لم يكن زكياً عنها"(3) ، فالتزكية لها جانبان أحدهما معرفى والآخر سلوكى .

ثانيا : وسائل التزكية :

يقول عز من قائل ﴿ربنا وابعث فيهم رسولا منهم يتلوا عليهم آياتك ويعلمهم الكتاب والحكمة ويزكيهم إنك أنت العزيز الحكيم﴾(4) ، يقول الرازى في تفسير هذه الآية إن الرسول- ﷺ - لاقدرة له على التصرف في بواطن المكلفين ، وهو لايفعل سوى التلاوة ، وتعليم الكتاب والحكمة ، فيكون ذلك كالسبب لطهارتهم ، فالتزكية إذا لاتتم إلا بتعليم الكتاب والحكمة ، ثم بالترغيب الشديد في العمل ، الترهيب عن الإخلال بالعمل(5).

كما جاء في الحديث الشريف : عن الرسول - ﷺ - : ((أنه قال ليلة حين فرغ من صلاته اللهم إني أسلك رحمة من عندك تهدى بها قلبى ، وتجمع بها أمري ، وتلم بها شعثى ، وتصلح بها غائبى، وترفع بها شاهدي ، وتزكى بها عملى))(6) .

كما جاء في حديث آخر : ((صلوا علي فإنها زكاة لكم))(7).

مما سبق يتبين أن وسائل التزكية هي :

1- تعلم كتاب الله .

2- الرغبة في العمل الصالح والرهبة والخوف من الإخلال به .

---

(1) سورة التين : الآية 4 .

(2) محمد الطاهر بن عاشور : ، تفسير التحرير والتنوير ، 15م ، تونس ، الدار التونسية ، 1984، ج 2: 49 .

(3) محمد الرزاى : تفسير الفخر الرازى ، 16م ، بيروت ، دار الفكر ، 1985 ، ج4: 74 .

(4) سورة البقرة : الآية 129 .

(5) محمد الرازى : 1985، تفسير الفخر الرازى ، 16م ، بيروت ، دار الفكر ، جـ4/74 .

(6) الترمذى : الدعوات : 30 .

(7) ابن حنبل : 2 : 265 .

٣- طلب الرحمة من الله عز وجل ، مع القيام بموجبات هذه الرحمة وهي طاعة الله وتقواه .

٤- الصلاة على رسول الله - ﷺ -

كما ذكر ابن تيمية عدة وسائل لتزكية القلب هى :

١- الصدقة لما كانت تطفئ الخطيئة صار القلب يزكو بها .

٢- ترك الفواحش وترك المعاصى .

٣- التوحيد ، حيث فسر قوله تعالى : ﴿وويل للمشركين الذي لايؤتون الزكاة﴾ وهي التوحيد والإيمان الذي به يزكو القلب ، فإنه يتضمن نفى ألوهية ماسوى الحق ، وإثبات ألوهية الحق فى القلب وهو حقيقة لا إله إلا الله ، وهذا أصل ما تزكو به القلوب .

٤- العدل : فصحة القلب وصلاحه في العدل ومرضه من الزيغ والظلم والانحراف[1]. ويرى على الدين محمد أن تزكية النفس كأسلوب علاجى يعتمد على تعميق الإيمان ، كما أشار إلى مجموعة من القيم العلاجية التي على الأخصائى تدعيمها لدى العميل: منها ، ذكر الله ، الصبر ، العمل الصالح ، محاسبة النفس[2] .

ويمكن القول أن تزكية النفس تتم عن طريق مجاهدة الإنسان لنفسه ، ولقد رتب ابن حجر جهاد النفس إلى أربع مراتب هى :

١- حملها على تعلم أمور الدين .

٢- ثم حملها على العمل بذلك .

٣- ثم حملها على تعليم من لايعلم .

٤- ثم الدعاء إلى توحيد الله وقتال من خالف دينه ، وجحد نعمه[3] .

ولكن كيف تحدث التزكية ؟يمكن أن تتعرف على ذلك من خلال النظر إلى التزكية كعملية (Process) لها خطوات ، فيما يلى ذكرها :

خطوات عملية التزكية :

يقول الحق تبارك وتعالى : **﴿فذكر إن نفعت الذكرى ، سيذكر من يخشى﴾ و﴿قد أفلح من تزكى وذكر اسم ربه فصلى﴾**[4] .

---

(١) ابن تيمية ، م١٠ :٩٦-٩٩.

(٢) على الدين السيد محمد :١٩٨١ ، نموذج إسلامى للمعونة النفسية كأسلوب علاجى مقارناً باتجاه سيكولوجية الذات فى خدمة الفرد ، رسالة دكتوراه ، كلية آداب سوهاج ، جامعة أسيوط : ٣١٤-٣٢٣ .

(٣) أحمد بن على بن حجر : ١٩٥٩، فتح البارى شرح صحيح البخارى ، ١٣م ، بيروت ، دار للعرفة ، م١١:٣٣٨ .

(٤) سورة الأعلى : الأيات ٩، ١٠ ، ١٤ ، ١٥ .

يفسر ابن عاشور هذه الآيات بقوله : إن المراد بـ : "من تزكى" هنا هو عين المراد بـ"من يخشى ويذكر" ، ولقد عرف هنا بأنه الذى ذكر اسم ربه ، ومعنى تزكى ؛ أي بذل استطاعته في تطهير نفسه وتزكيتها ، وأصل ذلك هو التوحيد والاستعداد للأعمال الصالحة التي جاء بها الإسلام، وقدم التزكي على ذكر الله والصلاة لأنه أصل العمل بذاك كله ، فإنه إذا تطهرت النفس أشرقت فيها أنوار الهداية ، فعملت بما ينفعها وأكثرت من الإقبال عليه ، فالتزكية ؛ الارتياض على قبول الخير ، والمراد تزكى بالإيمان .

وقد رتبت هذه الخصال الثلاث في الآية على ترتيب تولدها ، أي أن خطوات التزكية هي:

١- إزالة الخباثة النفسية من عقائد باطلة وحديث النفس بالمضمرات الفاسدة، وهو المشار إليه بقوله "تزكى" .

٢- ثم استحضار معرفة الله بصفات كماله وحكمته ، ليخافه ويرجوه وهو المشار بقوله : وذكر اسم ربه .

٣- ثم الإقبال على طاعته وعبادته ،وهو المشار إليه بقوله " فصلى" والصلاة تشير إلى العبادة فهى في ذاتها طاعة وامتثال ، يأتى بعده مايشرع من الأعمال ، كما قال تعالى : ﴿إن الصلاة تنهى الفحشاء والمنكر ولذكر الله أكبر﴾(١) .

وعلى هذا الأساس من الفهم لعملية التزكية يمكن للأخصائى أن يساعد العميل على تزكية نفسه ، وقد يحتاج الأخصائى إلى تعميق فهمه وزيادة معارفه حول هذا الموضوع ، بأن يرجع إلى المصادر الإسلامية في ذلك .

وعلى الأخصائى أن يأخذ في اعتباره عدة أمور تسهل عليه وعلى العميل القيام بهذه المهمة وهى:

١- أن يبدأ بإثارة مشاعر عدم الرضا عن النفس لدى العميل ، والإيمان بوصف النفس أنها أمارة بالسوء كما أخبرنا خالقها ، كما يجب أن يعلم أن النفس تدعو إلى اللذات المفضية بصاحبها إلى الوقوع في الحرام الذي يسخط الرب ، والشيطان هو المعين لها على ذلك ويزينه لها .

٢- توجيه العميل إلى التدرج في المجاهدة ، بتطهير النفس أولا من المعاصى المتعلقة بالجوارح (اللسان ، الأذنان ، العينان ، اليدان ، الرجلان ، البطن ، الفرج) .

ثم تحلية هذه الجوارح بالطاعات المناسبة لكل منها(٢) .

---

(١) محمد الطاهر بن عاشور : ١٩٨٤، تفسير التحرير والتنوير ، ١٥م ، تونس ، الدار التونسية ، ج٣: ٢٨٧-٢٨٨.

(٢) يمكن الرجوع إلى الغزالى فى إحياء علوم الدين ، الجزء الثالث ، به تفصيل عن رياضة النفس وتهذيب الأخلاق ، وكذلك "تزكية النفوس وتربيتها" لمجموعة من علماء السلف . تحقيق ماجد بن أبى الليل ، جمع وترتيب الدكتور أحمد فريد ، بيروت ، دار القلم .

٣- الانتقال إلى مجاهدة الصفات الباطنة كالكبر والرياء ، والغضب ، وبدلها بصفات حسنة كالتواضع والإخلاص ، والحلم .

٤- مساعدة العميل على تحسين مستوى أدائه الكلى ، لقد تبين لنا شمولية مفهوم "الأداء الكلى" مقارنه بمفهوم " الأداء الاجتماعى" ، حيث إنه يشمل أداء الفرد لواجباته تجاه ربه ، بالإضافة إلى واجباته تجاه نفسه وتجاه غيره ، وأن الأداء الاجتماعى لايتحقق إلا من خلال قيام الفرد بواجباته تجاه ربه التى تتمثل في طاعته لما أمر به واجتنابه لما نهى عنه ، وعليه فإن إيجاد صلة قوية ودائمة بين الفرد وربه هو القاعدة الرئيسة التي يقوم عليها أداؤه الاجتماعى وأداؤه الكلى ، هذه الصلة التي توجه الفرد إلى الرجوع إلى الله فى كل وقت ، وعند قيامه بأى عمل وعند تعرضه لأي أمر من الأمور فإنه يرجع إلى الله وإلى شرعه ليحكمه ، ويسلم أمره إليه في كل شيء راضيا وواثقاً في عدله وإحسانه ، فكيف نكون هذه الصلة ؟ وكيف نحافظ على استمرارها ؟ وكيف ننميها ونزيدها قوة؟

لاشك أن تكوين هذه الصلة هو مهمة التنشئة الاجتماعية فى الإطار الإسلامى في المقام الأول ، والمحافظة على استمرارها وتنميتها هى أيضا مهمة التربية بالاشتراك مع العديد من المهن الإنسانية الأخرى، ومحور اهتمام الخدمة الاجتماعية فى المجتمع المسلم هو مساعدة الناس على أن يقوموا بأدائهم الكلى - المشتمل على الأداء الاجتماعي - بأفضل صورة ممكنة، ونظراً لأن ما كتب فى الخدمة الاجتماعية من المنظور الغربى يدور حول مساعدة الناس على أداء وظائفهم الاجتماعية ، فإنه سيقتصر الحديث هنا عن صلة الإنسان بربه التي تكمل النقص في أدبيات الخدمة الاجتماعية ، وتعطى معنى له . فما هى وسيلتنا للاتصال با لله سبحانه وتعالى ؟

كما يقول محمد قطب إن الروح هي وسيلتنا إلى ذلك ، تلك الطاقة المجهولة التي لاتعرف كنهها ولاطريقة عملها ، ولكنها - أي الطاقة الروحية - هى أكثر طاقات الإنسان وأعظمها ، وأشدها اتصالاً بحقائق الوجود(١) .

فكيف نربى الروح حتى تكون صلتنا با لله صلة سليمة ودائمة تحقق لنا طيب العيش في هذه الدنيا والفوز بالآخرة ؟

يختلف رجال التربية في طرق عرضهم لهذا الموضوع ، ولكن المضمون العام لا خلاف عليه ، فمنهم من يركز على الشعائر التعبدية ، وتزكية النفس (مثل مقداد يالجن) ، ومنهم من اهتم بجميع أبعاد العبودية لله (مثل ماجد الكيلانى) أما مقداد يالجن فيحدد وسائل أو جوانب التربية الروحية كما يلى :

(١) محمد قطب : منهج التربية الإسلامية ، جـ ١، ط٦ ، بيروت ، دار الشروق ، ١٩٨٢ ، ٤٠-٤١ .

١- تنشئة الأفراد على عبادة الله منذ المراحل الأولى .

٢- تزكية النفس وتطهيرها من الرذائل والنيات السيئة .

٣- تحلية النفس بالفضائل الأخلاقية المختلفة .

٤- ممارسة الرياضة الروحية بأساليبها في ميادينها .

٥- تكوين شعور لدى الفرد بأنه بحاجة إلى الله باستمرار .

٦- التدريب على ذكر الله بالأسلوب التربوى .

٧- تكوين الوعي الكامل بأهمية وضرورة الحياة الروحية .

كما اهتم ماجد الكيلانى بتكامل مفهوم العبودية لله ، وهي صفة العلاقة بين الإنسان ، وربه ، فلتقوية هذه العلاقة لابد من الاهتمام بجميع جوانب أو مظاهر العبادة وهي المظهر الدينى ، والمظهر الاجتماعى ، والمظهر الكونى(١) .

وبهذا نرى كيف أن علاقة الإنسان بربه تنطلق منها علاقته بالآخرين وعلاقته بالبيئة المحيطة (بالكون) .

كما يرى محمد قطب (١٩٨٢ : ٤٣-٤٤) أن وسائل عقد الصلة الدائمة بين الإنسان وربه هي :

١- إثارة حساسية القلب بيد الله المبدعة في الكون ، لتحس دائماً بوجود الله وقدرته المطلقة .

٢- إثارة حساسية القلب برقابة الله الدائمة عليه .

٣- إثارة وجدان التقوى والخشية الدائمة لله .

٤- إثارة عاطفة الحب لله ، والتطلع الدائم إلى رضاه .

٥- بعث الطمأنينة فى القلب إلى الله في السراء والضراء وتقبل قدره بالتسليم والرضا .

وأعتقد أن التركيز على تكامل صور العبودية لله يجب أن تكون السمة التى تميز ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الإسلامية ، عنها في المجتمعات الأخرى ، كذلك فهي السمة التي تميز مهن الخدمة الاجتماعية عن مهن المساعدة الإنسانية الأخرى ، لذلك فإنه قد يكون من المفيد أخذنا في الاعتبار تفاعل القوى المختلفة في الإنسان (الروحية ، والعقلية ، والنفسية ، والجسمية) ولقد أخذ الغزالى بنظرية العلاقة الدائرية بين الروح والجسم التى توضح تأثير الصفات الروحية – سواء طيبة أو خبيثة – على الجسم ، حيث تدفعه إلى القيام

(١) ماجد عرسان الكيلانى : فلسفة التربية الإسلامية ، ط ٢ ، مكة المكرمة ، مكتبة هادى ١٩٨٨ ، ٨٥-٨٦ .

بالأعمال المناسبة لهذه الصفات ، وهذه الأعمال تؤدى إلى وجود الصفة وتقويتها فى الروح، وهذه الصفة للروح تستنفر الجسم مرة أخرى لكى يكرر نفس الأعمال ، وهكذا .

وعليه ، فإن الأخصائى الاجتماعي إذا وجه العميل إلى أفعال معينة أو الأعمال الصالحة فإنه من المتوقع أن تترك أثرها على الروح فتتصف بالصفة الصالحة التى يحملها العمل ، وبالتالى يتحقق النمو الروحى للعميل ، وتقوى صلته با لله عز وجل ، ويقول ابن تيمية في نفس المعنى :"العمل له أثر على القلب من نفع وضر" ، ثم يؤيد قول بعض السلف: إن للحسنة لنوراً في القلب وقوة في البدن ، وضياء فى الوجه ، وسعة فى الرزق ، ومحبة فى قلوب الخلق ، وإن للسيئة لظلمة فى القلب وسواداً فى الوجه ، ووهنا فى البدن ، ونقصاً فى الرزق ، وبغضا فى قلوب الخلق[1] .

٥- مساعدة العميل على تنمية قدرته على فهم نفسه وفهم الآخرين والبيئة المحيطة به من خلال صلة كل منهم با لله ، فيزن أعماله وأقواله ، وأفكاره ومشاعره بميزان من تقوى ا لله ، فيعرف الخبيث من الطيب ، حتى يستطيع - بفضل ا لله - أن يمحو أو يقلل من الخبيث ، وينمى ماهو طيب ، وكذلك بالنسبة للآخرين ، وبهذا يكون الأخصائى قد ساعده على أن يساعد نفسه بنفسه ، وأن يقوى من صلته با لله عز وجل ، مما يجعله أقدر على مواجهة أية صعوبات أو مشكلات تعترضه .

كما على الأخصائى أن يساعد العميل على أن ينظر إلى تعامله مع الآخرين على أنه تعامل مع ا لله عز وجل ، حتى يتصف تعامله بالإيجابية من جانب ، وبالقبول والتسليم من جانب آخر ، ويمكن للأخصائى أن يساعد العميل فى فهم السلوك المتوقع من الأفراد فى بيئته المحيطة ، حسب نوع صلتهم با لله .

ولقد أشارت كومبتن فى كتابها المشترك مع جلوي إلى عدد من التكتيكات المفيدة التى يمكن للأخصائى الاجتماعى أن يستخدمها ليصل بالعميل إلى فهم نفسه (سلوكه ، أفكاره ، مشاعره) ، وكذلك إلى فهم البيئة المحيطة به[2] ، منها إعادة ما يقوله العميل بصياغة جديدة وألفاظ مختلفة (Parahrasing) - توضيح وإظهار المعانى والمشاعر التى تركها العميل غير مترابطة (Clarifying and Reflecting) - التأكد من صحة إدراك العميل وفهمه والتركيز على الأفكار والمشاعر حتى لايختلط الأمر عند العميل (Checking Perception and Focusing) - التلخيص والتفسير(Summarizing and Interpreting)

---

(١) أحمد ابن تيمة : ١٩٦١- مجموعة فتاوى شيخ الإسلام أحمد بن تيمية ، ٣٦م ، الرياض ، مطابع الرياض ، م ١٠ :٩٨ .

(2) Compton and Galaway, 1989: 557-561 Social Work Processes, 4th ed. Belmont Califonia : Wodsworth Publishing Company., P557-561 .

- الإخبار أو التبليغ (Informing) ويشمل إعطاء المعلومات ، والنصيحة والاقتراحات - المواجهة (Confrontation) .

٦- تقديم العون النفسي : المعونة النفسية هي وسيلة لتخفيف حدة المشاعر المصاحبة للمشكلة أو إزالتها ، مثل مشاعر القلق أو الذنب أو الغضب التي نشأت نتيجة المشكلة فأفقدت -مؤقتاً- قدرات الذات على التماسك والاستقرار[1].

أما فاطمة الحاروني فلقد اعتبرت تقوية ذات العميل هو الهدف الأصيل للعلاج الشخصي، وتتم تقوية ذات العميل عن طريق تقديم العون النفسي الاجتماعي ، وهو إعانة العميل على الخروج من دائرة الضغط النفسي المرتفع ، وذلك بتقليل المشاعر السلبية وتخفيف الآلام النفسية كالشعور بالنقص والفشل والضيق والتوتر والمخاوف المختلفة ،وتقوية المشاعر والاتجاهات الإيجابية كالثقة بالنفس والتفوق والأمل الذي يدفع إلى النشاط الاجتماعي المرغوب[2] .

ولقد تناول كل من عبد الفتاح عثمان وفاطمة الحاروني - شرح الأدوات أو الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لتقديم العون النفسي ، منها : العلاقة المهنية، التنفيس الوجداني ، التأكيد ، النصح .

وتشير لويز جونسن إلى مفهوم التدعيم (Support) الذي يمكن أن نعتبره نوعاً من أنواع العون النفسي ، حيث ذكرت تعريف جوديث نيلسون (١٩٨٠) للإجراءات التدعيمية باعتبارها تلك الإجراءات التي تعمل على مساعدة العميل على أن يشعر أنه أصبح في حالة أفضل ، وأقوى أو أن يشعر بأنه أكثر راحة من قبل (Feel Better Stronger ,or more Comfortabl) وتقول لويز جونسن أنه على الرغم من أن الأخصائي الاجتماعي لايخلو عمله من استخدام وسائل التدعيم، إلا أن أدبيات الخدمة الاجتماعية لم تتناوله إلا قليلاً ، خصوصاً فيما يتعلق بطبيعة التدعيم، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن تطبيقات التدعيم واستخداماته تعتمد على حكمة الممارسة (Practice Wisdom) ومعروف في تاريخ الخدمة الاجتماعية ، أن التدعيم كان يستخدم مع الحالات المزمنة فقط (الميئوس من علاجها)، وكان ينظر إليه على أنه لايستحق أن يأخذ من وقت الأخصائي الاجتماعي سوى القليل ، ولكن النظرة المعاصرة للتدعيم تغيرت ، فأصبح ينظر إليه كوظيفة مقبولة ، حيث

---

(١) عبد الفتاح عثمان : خدمة الفرد في المجتمع النامي ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٠، ص ٢٦٥.

(٢) فاطمة مصطفى الحاروني : خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية ، ط٧ ، القاهرة ، مطبعة السعادة ١٩٧٧: ٣٨٠-٣٨١ .

يستخدم لمساعدة العميل على أن يكافح بنجاح (To Cope With) المواقف الصعبة الـتي يواجهها ، ومن خلال ذلك يحدث النمو في شخصيته[1] .

وبتدبر آيات القرآن الكريم ، يمكن استنباط بعض الأساليب النفسية الـتي استخدمها الله عزوجل (وله المثل الأعلى) مع أنبيائه ، أو مع من أوحى إليهم ، وفيما يلي إشارة موجزة عن بعض هذه الأساليب .

١- التثبيت : قال تعالى : **﴿وكلا نقص عليك من أنباء الرسل ما نثبت به فؤادك﴾**[٢]، والتثبيت حقيقته التسكين في المكان بحيث ينقي الاضطراب ، والتزلزل ، وتثبيت فؤاد الرسول - ﷺ - زيادة يقينه ومعلوماته بما وعده الله لأن كل ما يعاد ذكره من قصص الأنبياء وأحوال أممهم معهم يزيده تذكرا وعلماً بأن حاله جار على سنن الأنبياء . وازداد تذكراً بأن عاقبته النصر على أعدائه ، وتجدد تسليته على مايلقاه من التكذيب ، وذلك يزيده صبراً ، والصبر تثبيت الفؤاد[٣] .

كما جاء في تفسير الآية الكريمة : **﴿وقال الذين كفروا لولا نزل عليه القرآن جملة واحدة كذلك لنثبت به فؤادك ورتلناه ترتيلا﴾**[٤] ، إن التثبيت هو جعل الشيء ثابتاً ويستعار الثبات لليقين وللاطمئنان بحصول الخير لصاحبه كما جاء في قوله تعالى : **﴿لكان خيراً لهم وأشد تثبيتا﴾** وتثبيت الفؤاد يقتضي كل ما به خير النفس[٥] .

ومن تثبيت قلوب المؤمنين قال تعالى : **﴿قل نزله روح القدس من ربك بالحق ليثبت الذين آمنوا وهدى وبشرى للمسلمين﴾**[٦] ، أي تثبيت لقلوبهم بصحة اليقين[٧]، كما ورد في الأحاديث أن الرسول -ﷺ- قد دعا ربه أن يثبت قلبه على دينه[٨].

٢- الربط على القلب : كما جاء في قوله عز وجل :**﴿وأصبح فؤاد أم موسى فارغاً إن كادت لتبدى به لولا أن ربطنا على قلبها لتكون من المؤمنين﴾**[٩] ، والربط على القلب هو توثيقه عن أن يضعف كما يشد العضو الوهن ، أى ربطنا على قلبها بخلق الصبر فيه ، والمراد بالمؤمنين المصدقون بوعد الله ، أي لولا أن ذكرناها ماوعدناها فاطمأن

---

(1) Johnson Louise 1989 Social Work Pracitice; A Generalist Approach,3d ed. Boston, Allyn and Bacon.., PP 333-335.

(٢) سورة هود : الآية ١٢٠ .

(٣) محمد الطاهر بن عاشور ، ١٩٨٤ . تفسير التحرير والتنوير ، ١٥م ، ، تونس ، الدار التونسية ، ج١٢: ٩١٩١.

(٤) سورة الفرقان : الآية ٣٢ .

(٥) محمد الطاهر بن عاشور ، ١٩٨٤ ، تفسير التحرير والتنوير، ١٥م تونس ، الدار التونسية ، ج١٨ : ١٩

(٦) سورة النحل : ١٠٢ .

(٧) محمد الطاهر بن عاشور ، ١٩٨٤ ، تفسير التحرير والتنوير ، ١٥ م ، تونس ، الدار التونسية ، ج ١٤ ، ٣٨٤ .

(٨) الترمذى ، قدر ، ٧ ، ابن ماجه ، مقدمة ، ١٣ .

(٩) سورة القصص : الآية ١٠ .

فؤادها[1]. يتبين من المعنى الظاهر أن الربط على القلب والتثبيت أسلوبان متماثلان إلا أن الله عز وجل قد استعمل التثبيت مع المؤمنين بشكل عام عن طريق زيادة اليقين ، فهو أسلوب يستخدم في حالات الضعف والحالات العادية ، أما الربط على القلب فقد استعمله الله تعالى في حالات الضعف الناتجة عن تعرض صاحبها لحدث معين أو ابتلاء من الله ، فقد ربط سبحانه على قلب أم موسى عندما أوحي إليها أن ترمي بولدها في اليم ، كما ربط على قلوب أصحاب الكهف ، كما في الآية الرابعة عشر من سورة الكهف ، حيث كانوا في موقف صعب يحتاجون فيه إلى معونة الله عز وجل ، حتى يحميهم من قومهم الكافرين ، ولقد ربط الله على قلوبهم ، أي ثبت الإيمان به ، لأنهم أصلاً آمنوا وخالفوا قومهم .

٣- شد العضد : في دعاء سيدنا موسى لربه قال : ﴿**واجعل لى وزيرا من أهلى هارون أخى، اشدد به أزرى**﴾[2] ، فاستجاب له ربه : ﴿**قال سنشد عضدك بأخيك**﴾[3] ، والشد هو الإمساك بقوة والربط ، والأزر أصله الظهر ، وأطلق اسمه على القوة ، وقيل أزره إذا أعانه وقواه ، ولقد جعل الأخ في هذه الآية بمنزلة الرباط الذى يشد به ، والمراد أنه يؤيده بفصاحته[4] . فهذا أسلوب من أساليب العون ، وهو الاستعانة بمن يثق به العميل ، ومن لديه من الموارد والقدرات ماليس لدى العميل ، وهذا من شأنه أن يدخل الاطمئنان في النفس .

٤- التذكير بالنعم : كما جاء فى سورة الضحى : ﴿**ألم يجدك يتيماً فآوى ووجدك ضالاً فهدى ، ووجدك عائلاً فأغنى**﴾[5] .

المقصود بهذا المن من النعم على الرسول - ﷺ - هو تقوية قلبه واطمئنان نفسه ووعده بدوام النعم ، وكأنه يقول : مالك تقطع منى رجاءك ألست شرعت في تربيتك ، أتظننى تاركاً لما صنعت بل لابد وأن أتم عليك وعلى أمتك النعمة[6] .

فالتذكير بالنعم يبعث الرجاء ويزيد الأمل في استمرار عطاء الله ، ويمكن استخدام هذا الأسلوب مع العميل فيذكره الأخصائى بالنعم التى منحها الله له - نعم عامة وخاصة - وقياساً إلى ماسبق فإن الله لن يخيبه إذا تمسك بطاعته وجاهد وصبر .

---

(١) محمد الطاهر بن عاشور ، ١٩٨٤ ، تفسير التحرير والتنوير ، ١٥م ، تونس ، الدار التونسية ، ج ٢٠ : ٨٢ .

(٢) سورة طه : الآيات ٢٩-٣١ .

(٣) سورة القصص : الآية ٣٥ .

(٤) محمد الطاهر بن عاشور ، ١٩٨٤ . تفسير التحرير والتنوير ، ١٥م ، تونس ، الدار التونسية ، ج١٦ :٢١٣ ، ج٢٠: ١١٧ .

(٥) سورة الضحى : الأيات ٦ : ٨ .

(٦) محمد الرازى : ١٩٨٥ ، تفسير الفخر الرازى ، ١٦م ، بيروت ، دار الفكر ، ج٣٠ ، ٣١٥ .

هذا ولقد سبقت الإشارة إلى أهمية التوازن أو الاعتدال بين مشاعر الخوف ،والرجاء حتى يكون الفرد في صحة نفسية جيدة ، ومن خلال مايقوم به الأخصائى من دراسة لشخصية العميل ، يمكن له الوقوف على درجة الخوف والرجاء لدى العميل ، كي يستخدم الأسلوب المناسب الذى يساعد على إيجاد التوازن بينهما ، والترغيب والترهيب من الأساليب التربوية المعروفة ، ويستطيع الأخصائى أن يستخدم الترغيب لمن هو فى حاجة إلى زيادة درجة الرجاء ، وأسلوب الترهيب لزيادة درجة الخوف ، ولقد ورد عن الرسول - ﷺ - قوله : ((فلو يعلم الكافر بكل الذى عند الله من الرحمة لم ييئس من الجنة ، ولو يعلم المسلم بكل الذى عند الله من العذاب لم يأمن من النار))(١) ، ويقول ابن حجر في شرح الحديث : ((من علم أن من صفات الله تعالى الرحمة لمن أراد أن يرحمه والانتقام ممن أراد أن ينتقم منه ، لايأمن انتقامه من يرجو رحمته ، ولاييئس من رحمته من يخاف انتقامه ، وذلك باعث على مجانبة السيئة ولو كانت صغيرة ، وملازمة الطاعة ولو كانت قليلة ، ولقد سبقت كلمة الكافر - مع أن الجنة لم تخلق له - لترغيب المؤمن فى سعة رحمة الله التى لو علمها الكافر الذى كتب عليه أنه يختم عليه أنه لا حظ له في الرحمة لتطاول إليها و لم ييئس منها : وإذا كان هذا حال الكافر فكيف لا يطمع فيها المؤمن الذى هداه الله للإيمان ؟(٢) .

وعلى هدى هذه المعانى يمكن للأخصائى -بفضل الله- أن يعاون العميل حسب حالته حتى يصل إلى التوازن بين الخوف والرجاء .

هذا بالإضافة إلى مساعدة العميل على السيطرة على الانفعالات ذات الأثر الضار ، مثل الغضب ، الكره الحسد ، الكبر ، الحزن ، وهناك توجيهات قرآنية ونبوية فصلها محمد نجاتي في كتابيه ، ومن المفيد جداً أن يعرفها الأخصائى ، وتكون جزءاً من الأساس المعرفى لديه(٣) ، كما شرح الغزالى في الإحياء كيفية علاج الغضب والحقد والحسد(٤) ، وعلاج الكبر(٥) .

٧- مساعدة العميل على معرفة الموارد المتاحة ، وكيفية استخدامها : لقد تناولت مراجع الخدمة الاجتماعية هذه المهمة بالتفصيل ، وغالبا ما نقسم هذه الموارد إلى موارد ذاتية ،

---

(١) البخارى ، كتاب الرقاق : ١٩ .

(٢) أحمد بن على بن حجر ، ١٩٥٩ ، فتح البارى شرح صحيح البخارى ، ١٣م ، بيروت ، دار المعرفة ، م١١ : ٣٠٢ .

(٣) محمد عثمان نجاتى ، ١٩٨٧ : الحديث النبوى وعلم النفس ، ط١ ، القاهرة ، دار الشروق ، ١٠٥- ١١٤ ، ١٩٨٩ : ١١٦-١٢٩ .

(٤) المرجع السابق ، م٣ : ١٤٣ -١٧٠.

(٥) المرجع السابق ، م٣ : ٣٠٨ -٣٨٨.

وأخرى بيئية(١) ، وما يهم عرضه هنا هو ما يتميز به المنظور الإسلامى للممارسة ، فمن الموارد الذاتية التى أغفلها المنظور التقليدى للمهنة الطاقة الروحية لدى الإنسان ، وقوة إيمانه بالله وبما جاء به فى كتابه الكريم ، وكذلك كل ما جاء فى السنة المطهرة ، كما أن القرآن الكريم والسنة المطهرة يعتبران فى حد ذاتهما مصدرين مهمين يعتمد عليهما فى توجيه العميل لفهم نفسه ولفهم مشكلته ، ويعتبر ما جاء بهما مثل الوضوء الذى ينير طريق الأخصائى والعميل فى عملية تقدير الموقف ، وعملية التدخل .

كذلك يركز المنظور الإسلامى للممارسة على استخدام علاقات القرابة والرحم ، والجيرة ، والأخوة الإيمانية ﴿إنما المؤمنون إخوة﴾ ، ولعل المحور الإيمانى ، والعمل على طاعة الله وكسب رضاه ، هو الذى يفرق بين الاتجاه الإسلامى والاتجاه الغربى الحديث الذى ينادى باستخدام شبكة العلاقات الطبيعية (Natural Support Networks) ليس من منطلق أنه واجب دينى حث الله عليه ، ولكن من منطلق الواجب الاجتماعى والأخلاقى لذلك فإنه لا يمثل قوة ذات فعالية كبيرة ، ولكن يمكن أن نستفيد من الأساليب المناسبة التى يتبعونها لإحداث التكامل بين الموارد الطبيعية والموارد المؤسسية ، ولقد عالج هذا الموضوع ويتكر وجاربارينو فى كتاب لهما(٢) .

كما أن الإسلام قد وسع دائرة العلاقات التى يمكن الاستفادة منها ، فجميع المؤمنين إخوة، وإن اختلفت ديارهم وبلادهم وأجناسهم ، ولقد سبقت الإشارة فى فصل الرعاية الاجتماعية إلى أهمية التكامل الاقتصادى والاجتماعى بين المجتمعات الإسلامية ، وقد يوجه الأخصائى العميل إلى الهجرة لبلد آخر فى حالة وجود العميل فى بيئة تشكل تهديداً لدينه أو نفسه أو ماله أو عرضه ، فتصبح الهجرة لازمة لحماية هذه الضروريات .

وهناك استراتيجيات أخرى تستخدم حسب حاجة العميل إليها ، مثل تعليم المهارات الاجتماعية فى التعامل مع الآخرين لتنمية القدرة على تكوين علاقات اجتماعية سليمة ، ومثل تقديم العون المادى نقديا أو عينيا ، وتستخدم هذه بصفة خاصة مع العملاء الذين يعانون من نقص فى إشباع الحاجات المادية ، أى الذين لديهم مشكلات تتعلق بالوظائف الوسيلية ، وهى النوع الثانى من المشكلات حسب التصنيف السابق فى عملية تقدير

---

(1) Siporin Max - 1975 - Introduction to Social Work Practice, New York: Macmillan Publishing Co., Inc.,PP 299 - 319 . Johnson Louise Social Work Practice : A Generalist Approach, 3d ed. Boston; Allyn and Bacon, 1989, PP 323 - 329 .

(2) WHittaker J. & Garbarino J. 1983 Social Support Networks Informal Helping in the Human Service. New York : Aldine De Gruyter A Division of Walter Degruyter .

الموقف، وقد يكتفى بتقديم العون الذى فى حالة كون العميل من الفئة (أ) ذى العقيدة السليمة المهيمنة على سلوكه ، ولكننا نجد رسول الله - ﷺ - فى مثل هذه الحالة ، عندما اشتكت إليه فاطمة - رضى الله عنهما - ما تلقى فى يدها من الرحى وسألته خادماً ، نجده صلوات الله عليه يقول لها ولعلى رضى الله عنه «ألا أدلكما على ما هو خير لكما من خادم؟ إذا أويتما إلى فراشكما - أو أخذتما مضاجعكما - فكبرا أربعا وثلاثين ، وسبحا ثلاثا وثلاثين ، واحمدا ثلاثا وثلاثين ، فهذا خير لكما من خادم(١).

ولقد وردت عدة أقوال متباينة فى شرح هذا الحديث ، نظرا لأن الرسول - ﷺ - كان محتاجاً لبيع ما لديه من الرقيق لنفقته على أهل الصفة ، فقيل أنه لو كان لديه فضل من الخدام لكان أعطى فاطمة ، ولقد اجتمعت الأقوال على كونه - ﷺ - أراد أن يعلمها أن عمل الآخرة أفضل من أمور الدنيا على كل حال ، وقال القرطبى إنه صلوات الله عليه أحب لابنته ما أحبه لنفسه من إيثار الفقر وتحمل شدته بالصبر عليه تعظيماً لأجرها(٢) .

ولا شك أن هناك عدة عوامل تلعب دوراً كبيراً فى تحديد الاستراتيجية المستخدمة مثل حجم الموارد ومدى توافرها ، فلقد كان صلوات الله عليه إذا توفرت لديه الموارد يعطى كل من يسأله حتى ينفد ما عنده ، كما جاء فى الحديث الصحيح ، "إن ناسا من الأنصار سألوا رسول الله - ﷺ - فأعطاهم ، ثم سألوه فأعطاهم ، ثم سألوه فأعطاهم حتى نفد ما عنده فقال : ما يكون عندى من خير فلن أدخره عنكم ، ومن يستعفف يعفه الله ، ومن يستغن يغنه الله، ومن يتصبر يصبره الله ، وما أعطى أحد عطاء خيراً وأوسع من الصبر(٣) .

وإذا كانت الموارد لا تكفى الجميع ، فإنه يعطى من خوف ما فى قلوبهم من جزع وهلع - وكأنه يخشى على إيمانهم أن يضعف - ويمنع من عرف فى قلوبهم الغنى والخير ، كما جاء فى الحديث(٤) .

هذا كما عرف عن الرسول - ﷺ - أن إجاباته تعددت عن السؤال الواحد ، ولقد قال العلماء فى ذلك ، إن اختلاف الأجوبة ترجع إلى اختلاف الأحوال ، واحتياج المخاطبين وذكر ما لم يعلمه السائل والسامعون وترك ما علموه(٥) ، أى أنه عليه الصلاة

---

(١) البخارى ، كتاب الدعوات : ١١ .

(٢) أحمد بن على بن حجر : ١٩٥٩ ، فتح البارى شرح صحيح البخارى ، ١٣م ، بيروت ، دار المعرفة ، م١١ . ١٢٣ - ١٢٤ .

(٣) البخارى ، كتاب الزكاة : ٥٠ .

(٤) البخارى : كتاب التوحيد : ٤٩ .

(٥) أحمد بن على بن حجر : ١٩٥٩ ، فتح البارى شرح صحيح البخارى ، ١٣ م ، بيروت ، دار المعرفة ، م١ : ٧٠٩ .

والسلام كان يأخذ فى اعتباره الأحوال ، وهى ما أشير إليها فى عملية تقدير الموقف بتحليل الموقف والظروف المحيطة بالعميل ، كذلك احتياج المخاطبين وهو يدخل فيما أشير إليه بفهم شخصية العميل ومعرفة احتياجاته ، ويتبين ذلك من الحديث الشريف :((عن أبى هريرة رضى الله عنه أن رجلا قال للنبى: - ﷺ - أوصنى ، قال : لا تغضب فردد مراراً قائلاً : لا تغضب))(١) .وأحد الأقوال التى ذكرت فى شرح هذا الحديث ما قيل عن السائل أنه كان غضوباً ، وكان والنبى- ﷺ - يأمر كل أحد بما هو أولى به ، فلهذا اقتصر فى وصيته له على ترك الغضب(٢) .

ثانياً : استراتيجيات العمل مع البيئة :

يهدف التدخل فى بيئة العميل إلى إحداث تغييرات فيها ، أو التأثير عليها بشكل أو بآخر، وذلك لصالح العميل ، ونظرا لأن هناك تأثيراً متبادلاً ومستمراً بين الفرد وبيئته فإن العناية بالبيئة والعمل على إصلاحها وتنميتها تعتبر وظيفة ضرورية من وظائف الخدمة الاجتماعية .

ولقد تناولت كتابات الخدمة الاجتماعية -التقليدية منها والحديثة - هذا الموضوع بتوسع، فمن الكتابات التقليدية(٣) ، ومن الكتابات الحديثة(٤) : وعرضها(٥) بعض الكتاب من خلال دور الأخصائى كوسيط وكمدافع ، مثل كومبتون وجلوى .

وفيما يلى إشارة إلى بعض الاستراتيجيات التى يمكن استخدامها مع البيئة من المنظور الإسلامى للخدمة الاجتماعية .

---

(١) البخارى، كتاب الأدب : ٧٦ .

(٢) أحمد بن على بن حجر : ١٩٥٩ ، فتح البارى شرح صحيح البخارى ، ١٣م ، بيروت دار المعرفة ، م١٠ : ٥٢٠ .

(٣) فاطمة مصطفى الحارونى -١٩٧٧- خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية ، ط٧ ، القاهرة ، مطبعة السعادة : ٣٦٩ - ٣٧٦ .

(4) Epworht D. & Larsen J. 1986, Direct Social Work Practice : Theory and Skills, Illiniois : The Dorsey Press.
Johnson Louise Social Work Practice : A Generalist Approach, 3d ed . Boston ; Allyn and Bacon., 1989, 351 - 371.

(5) Compton B. & Galaway B. 1989 Social Work Processes, 4th ed. Belmont Califonia : Wodsworht Publishing Company., 1989, 510 - 513 .

– مساعدة الهيئات الرسمية ، وغير الرسمية فى جهودها المبذولة للقيام بالضبط الاجتماعى لتحقيق أعلى قدر ممكن من امتثال الناس للشريعة الإسلامية أى "التقوى" كما تبين عند دراسة مفهوم الضبط الاجتماعى من المنظور الإسلامى ، ومن أهم تلك الهيئات الرسمية التى يفترض تواجدها فى المجتمع المسلم هيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر التى تعمل على سلامة المجتمع ووقايته من أى انحرافات عن شرع الله .

– مساعدة القيادات المحلية ذات الاتجاهات الإيجابية على تحقيق الأهداف المتمشية مع مقاصد الشريعة ، وذلك باستخدام الأخصائى الاجتماعى لمهاراته المهنية فى التخطيط والتنفيذ والتقويم .

– الاتصال بالعناصر المؤثرة فى البيئة والعمل على إحداث تغييرات إيجابية فيها ليصبح سلوكها أكثر اتساقا مع تحقيق مقاصد الشريعة .

– استثمار مشاعر الخير والتراحم المنطلقة من التوجيهات الإسلامية فى تجميع الموارد اللازمة للوفاء بحاجات الفئات المحتاجة فى المجتمع (مثل تنظيم جمع الزكاة ، ودراسة حالات المحتاجين) .

– دعوة أهالى البلدة أو الحى إلى المشاركة والمساهمة فى حل مشكلات مجتمعهم المحلى .

– تدريب القيادات المحلية على العمل التعاونى ، وتدعيم شبكة العلاقات الطبيعية .

– العمل على إحداث التغييرات المرغوبة فى الأسرة لتحسين مستوى أدائها الكلى .

– العمل مع أصحاب السلطة ، لإقناعهم –على سبيل المثال– بالموافقة على مشروع يخدم البيئة، أو بإصدار قرار لصالح بعض الفئات الضعيفة كزيادة مقرر الضمان الاجتماعى مثلاً .

– المساهمة فى تنمية المؤسسات الدينية ، وتدعيم دورها فى المجتمع ، كالمسجد على المستوى المحلى ، والهيئات والمؤسسات الإسلامية على مستوى الدول الإسلامية .

– العمل على الإصلاح بين الفئات المتخاصمة فى بيئة العميل .